

Тема: «Психологическая поддержка семьи особого ребенка»

Основные проблемы семей, воспитывающих детей с нарушениями в развитии.

Это мало сказать, что я потеряла почву под ногами, когда мне сказали, что... Долго мне объясняли причины, а я чувствовала только одно – моя прежняя жизнь закончилась...

Мне казалось, что все смотрят на меня как на неполноценную. Я такой и стала вместе с ним, с этим ребенком. Я, конечно, люблю его, но это любовь-жалость, любовь-тоска...

Маргарита Б.

Рождение ребенка с нарушенным развитием – тяжелейший стресс для его родителей. На психику родителей оказывает разрушающее воздействие динамика отклонений в развитии у ребенка, так как родители находятся в длительной психотравмирующей ситуации. В результате, развиваются личностные нарушения, которые проявляются в эмоциональной нестабильности и различных эмоциональных состояниях родителей. Необходимо сохранить и поддержать психическое и психологическое здоровье членов семьи, имеющих такого ребенка, поскольку именно семья является основой личностного развития ребенка.

Семьи, которые имеют детей с нарушенным развитием, относятся к наиболее уязвимым и специфическим категориям населения. Вследствие проблем воспитания и ухода, а также невозможности самореализации возникает затруднительное полноценное функционирование, что приводит к натянутости и напряженности внутрисемейных отношений.

По данным психолого-педагогических исследований (Н.Л. Белопольской (1984), Н.Г. Корельской (2003), В.В. Ткачевой (1998) и др.) семьи, воспитывающие детей с нарушенным развитием, имеют ряд психологических проблем:

- родители из-за отсутствия перспектив в отношении своего ребенка испытывают нервное напряжение, беспокойство, тревогу, изнеможение, отчаяние, неуверенность, психологическую нагрузку, стресс;
- ожидания родителей не соотносятся с личностными особенностями своего ребенка, а, следовательно, это вызывает негодование, огорчение, раздражение и неудовлетворенность;
- проблемы самоактуализации и самореализации;
- происходит нарушение и искажение семейных взаимоотношений;
- родители чувствуют вину перед своим ребенком;
- родители ограничивают контакты с внесемейным окружением, происходит изоляция семьи от социума;
- в связи с экономическими затратами, социальными проблемами и эмоциональными переживаниями в семье создаются частые психотравмирующие ситуации;

- происходит формирование агрессивных форм поведения и взаимодействия семьи к окружающим людям.

Таким образом, родителям, воспитывающих детей с отклоняющимся развитием, необходима квалификационная психотерапевтическая помощь, без которой они не в состоянии целесообразно и адекватно взаимодействовать со своим ребенком.

Члены семьи, воспитывающие ребенка с нарушенным развитием, по мнению В.В. Ткачевой (1998), имеют личностные нарушения, и, как следствие, они нуждаются в особой работе, направленной на всю семью в целом.

Феномен экспектаций является психологической основой стрессовых и шоковых реакций родителей. Экспектации – это система ожиданий родителей в отношении ребенка и своего собственного поведения. То есть, на уровне бытового сознания они являются смутными представлениями о том, каким будет ребенок, каким будет его поведение, и как будут вести себя родители в новых для себя ролях матери и отца.

Многие родители воспринимают диагноз больного ребенка как приговор и как личную катастрофу, что представляет особую психологическую трудность. Причем чем меньше они знают о диагностируемом заболевании, тем острее может быть реакция. Родители не принимают диагноз и многократно прибегают к его перепроверке, используют различные формы лечения, от нетрадиционной медицины до магии, тратят много времени на выяснение причин болезни у ребенка.

Если экспектации отсутствуют, то это может привести к тому, что процесс воспитания больного ребенка заменяется просто физическим уходом, так как родители не имеют представления какие воспитательные методы к нему применять. Это, кроме заболевания, дополнительно может осложнить процесс формирования ребенка, время непродуктивных попыток лечения в ряде случаев продолжается до 5 лет. К этому времени родители много узнают о причине болезни, течении, осложнениях, но не об особенностях его воспитания и как в этих условиях развивается ребенок. Процесс воспитания как бы откладывается, что еще больше затрудняет процесс развития больного ребенка.

Шоковые реакции у родителей различные авторы оценивают по-разному, в зависимости от критериев купирования признаков состояния шока (Спок Б., 1990; Мастюкова Е.М., Московкина А.Г., 2004). Это состояние может длиться до полугода. От того насколько был желанным ребенок, от индивидуально-психологических особенностей матери и отца зависит то, насколько быстро родители смогут выйти из состояния шока. Степень эмоциональной сплоченности родителей способствует их быстрой мобилизации. Из-за длительного переживания стресса от факта рождения больного ребенка у многих матерей появляются многочисленные соматические жалобы на боли в сердце, желудке, тошноту, сонливость, головокружение, потеря аппетита, озноб и пр. Отцы не так много времени проводят с ребенком, поэтому в меньшей степени демонстрируют признаки астенизации. Окружающие люди избегают разговоров на болезненную для матери тему, тем самым оставляя ее в состоянии психологического одиночества.

Более чем у 70% матерей, воспитывающих умственно отсталых детей, в процессе семейного консультирования было выявлено двойственное отношение к собственному ребенку. Отмечалось чувство постоянной тревоги за него, постоянное ощущение какой-то опасности того, что должно произойти что-то неприятное. Отмечали, что до рождения не испытывали такой мнительности и тревожности, а теперь у них присутствует чувство собственной незащищенности и слабости. Чувство собственной слабости и

невозможности уберечь собственного ребенка от чего-то непоправимого лишний раз только увеличивает чувство вины перед ним.

Амбивалентность отношения к своему ребенку наблюдается в том, что он в одно время может рассматриваться и как объект безграничной любви, и как источник душевных терзаний. Последнее, как отмечает большинство матерей, является причиной частых приступов раздражения к ребенку. Через какой-то промежуток времени появляется чувство вины.

Больше трети матерей с умственно отсталыми детьми отмечают, что на втором году жизни ребенка они начинают его стесняться, из-за недоброжелательности и праздно любопытства людей на улице, в транспорте и общественных местах. Опасаясь агрессии со стороны здоровых детей, многие родители стараются избегать общественного транспорта и выходят на прогулку с ребенком вечером. Родители, воспитывающие умственно отсталого ребенка, испытывают антипатию к здоровым детям, страх, что они обидят их сына или дочь. Многие матери отмечают, что вид здоровых детей вызывает у них чувство несправедливости.

Родителей с детьми у которых интеллектуальные нарушения окружающие воспринимают как людей, имеющих вредные привычки (наркоманы или алкоголики) или как психически больных. Это выстраивает стену между родителями и окружающими людьми. Поэтому родители делают все, чтобы сменить диагноз ребенка, к примеру, на ранний детский аутизм или на детский церебральный паралич. Родители сознают, что их ребенок с нарушениями интеллектуального развития не сможет в будущем стать самостоятельной и полноценной личностью, какие бы титанические усилия они к этому не прилагали. Дефект ребенка травмирует психику родителей и притормаживает их социальную активность. Можно выделить несколько особенностей в общении родителей и ребенка с нарушениями: родители не умеют создавать общую деятельность, выбирают неправильную модель воспитания, не желают общаться с ребенком.

Семейное благополучие, участие родителей в его физическом и духовном становлении, правильность воспитательных действий положительно сказывается на развитии умственно отсталого ребенка. Поэтому проведение целенаправленной работы с родителями, в первую очередь, с матерями больных детей, очень важная необходимость. В эту работу входит: исследование внутреннего состояния матери, обнаружение более сложных психологических моментов в жизни семьи, оказание психологической консультативной помощи. Поэтому нужно не оставлять родителей один на один со своей бедой, иначе это станет их личной трагедией. Родителям детей с интеллектуальными нарушениями необходимо поверить в собственные силы и возможности своего ребенка. Семьи с детьми с умственной отсталостью нуждаются в психологической поддержке (Зинкевич-Евстигнеева Т.Д., Нисневич Л.А., 2000; Мастюкова Е.М., Московкина А.Г., 2003; Краузе М.П., 2006).

Для родителей детей с ДЦП наиболее травмирующим фактором являются двигательные нарушения ребенка. Двигательные расстройства дополняются внешней уродливостью, обезображенной фигурой ребенка, гримасой, характерными нарушениями речи, модуляцией голоса, постоянной саливацией. К этим внешним недостаткам постоянно привлечено внимание окружающих людей, что еще сильнее травмирует психику родителей (В. В. Ткачева, 1999).

Также дети с ДЦП испытывают трудности при передвижении и им необходима физическая помощь, постоянный уход со стороны близких. Переживания усиливаются

поиском и покупкой специальных транспортных средств, а это дополнительные материальные затраты для родителей. У таких детей темп передвижения медленный, неустойчивая походка, а спуск или подъем по лестнице требует дополнительных приспособлений. Из-за всего этого родители испытывают глубокие эмоциональные переживания.

По данным Института коррекционной педагогики, частота детского аутизма составляет 15–20 случаев на 10 тыс. детского населения. Наблюдается, что частота аутизма растет и не зависит от нации, расы или географического фактора. Исследуя аутичных детей, опыт показывает, что им необходимо специализированное образовательное учреждение. Для родителей отсутствие такого учреждения является особой психотравмирующей проблемой. Специализированную реабилитационную помощь в основном дети могут получить в столице или крупных городах, в связи с этим дети вынуждены обучаться в обычной массовой школе.

Так как у ребенка нарушена способность устанавливать адекватный контакт с окружающим обществом и родителями в том числе, это является травмирующим фактором психоэмоционального статуса родителей. Нарушение социальной адаптации и неприспособленность в социально-бытовом плане мешают аутичному ребенку адаптироваться в социуме. Поскольку у ребенка отсутствует потребность в адекватном контакте, а именно, обнять, приласкать, поговорить с родителями, поцеловать их, то родителям тяжело принять этот факт (Е. Р. Баенская, М. М. Либлинг, 2004) Из-за ранимости и эмоциональной хрупкости своих детей, родителям приходится держать себя в определенных рамках (не делать резких замечаний, движений, не повышать голос). Родители сами становятся ранимыми и превращаются в эмоционального донора для своего ребенка.

Дети с задержкой психического развития имеют более радужное будущее, чем дети с другими нарушениями в развитии, потому что при проведении соответствующей коррекционной реабилитации их отклонения не постоянны во времени и эффективно лечатся. Дети с ЗПР в сознании родителей более перспективны, из-за временного характера и обратимости их нарушений. Разнообразные формы нарушения поведения детей с ЗПР (бессмысленное упрямство, немотивированная грубость, злобность и агрессивность, ярко выраженный эгоизм, желание постоянно быть в центре внимания) негативно воздействуют на родителей этой группы. Постоянные конфликты, социальная неадекватность и социально неприемлемые формы поведения детей, то есть аномальное развитие ребенка, зарождает у родителей чувство безнадежности и приводит к потере связи с ребенком.

К особой категории относятся дети с синдромом дефицита внимания и гиперактивности легко возбудимы и чрезмерно активны, что вызывает у родителей повышенное внимание и напряжение. Это приводит к истощению психического состояния и энергетического потенциала родителей.

У родителей с детьми с недостатками речевого развития возникает коммуникативный барьер, отгороженность и отчужденность в детско-родительских взаимоотношениях. Специфика развития детей с нарушениями речи (к ним относятся: алалия, афазия, дизартрия, заикание и другие тяжелые речевые нарушения) негативно отражается на психике родителей. Такие дети рассматриваются родителями как наименее перспективные в будущем в отличие от своих сверстников.

Родители детей с нарушениями слуха делятся на две группы: родители, у которых нарушена слуховая функция и родители с нормальным слухом. Родители, которые относятся к первой группе не испытывают особых трудностей в силу схожести болезни. Родители другой группы испытывают сложности во взаимоотношениях и воспитании своих детей. Родительские (в первую очередь отцовские) позиции и внутрисемейные отношения искажаются, провоцируется отрицательное отношение детей с нарушениями слуха к своим родителям, что приводит к разрушению ребенка как личности.

Немалые трудности испытывают родители детей с нарушениями зрения, а именно – ориентировка детей в пространстве. Одной из важнейших проблем является транспортная проблема. Родителей беспокоит то, как их дети самостоятельно будут преодолевать эту проблему. В таких семьях нарушаются детско-родительские взаимоотношения, потому что ребенок растет инфантильным, эгоистичным, личностно незрелым.

Дети со сложным дефектом должны обучаться в специализированных учреждениях интернатного типа, но родителям зачастую сложно принять решение и отдать ребенка в руки специалистов, поэтому дети подолгу остаются в домашних условиях без должного профессионального, педагогического внимания и обучения.

Психические, сенсорные, речевые, двигательные и эмоционально-личностные расстройства, характеризующие ту или иную аномальность детского развития, выступают основным психотравмирующим фактором, который определяет личные потрясения родителей с детьми с нарушениями развития. На переживания родителей больных детей оказывают влияние выраженный характер нарушений, их устойчивость, продолжительность и необратимость. Родители, которые психически здоровы и не имеющие психофизических нарушений более остро реагируют на рождение ребенка с нарушениями в развитии и это негативно влияет на их психику. Родители, имеющие нарушения сенсорного, двигательного и интеллектуального характера, легче приспосабливаются к нарушениям ребенка. Отклонение в его развитии не является психотравмирующим фактором для родителей. Родители связывают болезнь ребенка со своей собственной и воспринимают это как норму.

С появлением больного ребенка нарушаются внутрисемейные взаимоотношения, характер отношения членов семьи с окружающим обществом, своеобразность мировоззрения каждого из родителей. Все надежды на счастливое будущее ребенка рушатся в одно мгновение, а для того чтобы обрести новые жизненные ценности и ориентации требуется продолжительный период времени. Это обуславливается рядом причин: психологическими особенностями характера родителей, их способностью принятия или непринятия аномального ребенка; наличием совокупности расстройств, которые характеризуют то или иное отклонение; отсутствие какой-либо поддержки семьи с больным ребенком со стороны общества.

Обязанности в семье обычно распределяются традиционно, то есть ложатся на женщину и включают в себя воспитание и обучение ребенка, в том числе с нарушениями в развитии. Мужчина является основным добытчиком в семье, не меняет свой привычный образ жизни, профиль работы, а значит, остается в привычных для него социальных отношениях. В силу своей занятости отец меньше чем мать уделяет внимание больному ребенку. Поэтому он меньше подвержен нервным стрессам и патогенным воздействиям на его психику, в отличие от матери аномального ребенка. В большинстве случаев все происходит именно так, но существуют и исключения из правил.

Женщина, родившая больного ребенка, испытывает более высокий эмоциональный стресс. То, что именно она родила больного ребенка, вместо ожидаемого здорового, приносит ей невыносимое страдание, поэтому она испытывает частые депрессии и истеричные состояния. Переживая за будущее ребенка, она ощущает страх, панику, чувство одиночества, не видит смысла в жизни. Так как мать постоянно находится в тесном контакте с ребенком, она испытывает повышенную физическую и эмоциональную нагрузку, что плохо сказывается на ее собственном здоровье. Зачастую у матерей таких детей снижен психический тонус, занижена самооценка, что выражается в утрате интереса к жизни, перспектив профессионального роста, несбыточности реализации запланированных ранее творческих идей, утрате заинтересованности в себе как в личности и женщине.

Еще до рождения ребенка у матери появляется чувство любви и привязанности. Эта любовь подкрепляется эмоциональной взаимностью ребенка: его улыбкой, оживлением при появлении матери и др. Но поскольку эти социально-психологические проявления у ребенка слабо выражены, то у матери проявляется депривация материнских чувств. В связи с появлением больного ребенка, его воспитанием, обучением и общением в целом, личность матери претерпевает существенные изменения, так как этот процесс занимает длительный период времени (В. А. Вишневский, 1987). Депрессивные состояния и переживания трансформируются в невротическое развитие личности и влияют на нарушение социальной адаптации матери.

Необратимые психические расстройства у ребенка вызывают у его матери стресс и различные заболевания соматического и психического характера. То есть болезнь ребенка, его психическое состояние влияют на состояние здоровья родителей, а в большей степени на здоровье матери.

Таким образом, семьи, воспитывающие детей с нарушениями развития, нуждаются в психологической помощи и поддержке, из-за огромного числа различных проблем, с которыми эти семьи ежедневно сталкиваются. Психокоррекционная работа позволяет также выявить важнейшую помощь семьям с детьми с нарушениями в развитии. Родители испытывают личностные переживания, связанные с дефектом ребенка, поэтому им необходима специальная помощь для устранения этих психологических проблем.

Родительский стресс

- 1. Первая фаза – «эмоциональная дезорганизация» (шок, растерянность, беспомощность, страх, чувство неполноценности).
- 2. Вторая фаза – «негативизм и отрицание» (защитное устранение эмоциональной подавленности, тревоги).
- 3. Третья фаза – «горевание» (чувство «хронической печали»).
- 4. Четвёртая фаза – адаптация (принятие дефекта, установление адекватных отношений с педагогами, специалистами, следованием их рекомендациям).

Главная цель в работе педагога

с семьей ребенка с ограниченными возможностями здоровья – помочь семье справиться с трудной задачей воспитания ребенка с ОВЗ, способствовать социальной адаптации семьи, мобилизовать ее возможности

«Только вместе с родителями, общими усилиями, учителя могут дать детям большое человеческое счастье» «Только вместе с родителями, общими усилиями, учителя могут дать детям большое человеческое счастье» В. А. Сухомлинский

НЕВЕРБАЛЬНЫЙ КОУЧИНГ

93% процента информации мы считываем через невербальные послания, и только 7% — с помощью слов

Проблемы личностного или профессионального роста, наше недовольство нынешним местом работы и даже супругом, неудачи в любой сфере зависят от того, как мы ходим, стоим, здороваемся. Эффективный менеджмент начинается с умения ловко управляться с собственным телом.

В 2004 году Стюарт Хеллер завершил создание метода, применимого к самым различным человеческим и организационным ситуациям.

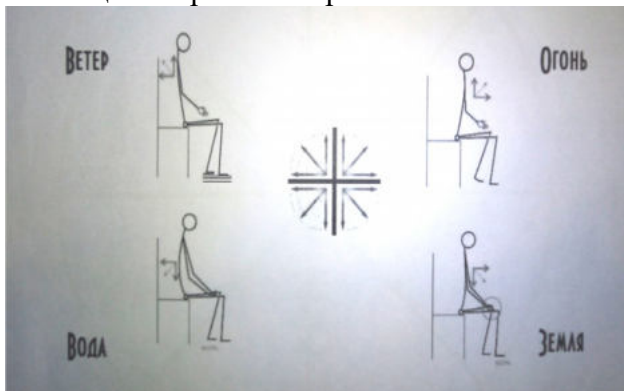
В методе Хеллера делается акцент на трех идеях, которые игнорируются (традиционной) системой всеобщего образования:

То, кем мы являемся проявляется в том, как мы идем по жизни, а это в свою очередь проявляется в том, как мы двигаемся в пространстве. Исследуя наши движения, жесты, позы вместе с нашими историями и настроениями, мы можем создать новые привычки и новые способы переживать жизнь.

Обучение, так же как и коммуникация, имеет очень большой невербальный компонент, в то время как львиная доля нашего образования и обучения приходится именно на вербальную часть.

Наши привычки работают как бюрократия, сопротивляясь изменениям и сохраняя прежний порядок.

5 колец Стюарта Хеллера



Простой пример: когда вы видите по-настоящему счастливого человека, какие внешние физические признаки дают вам об этом знать? Его улыбка, жестикуляция руками, какое-то приподнятое настроение, широко расправленные плечи и «грудь колесом», особенности движений и невозможность сидеть неподвижно, тон и громкость голоса – всё это будет указывать на то, что человек счастлив или радуется. Или, на языке движения, можно сказать, что его тело или поза находятся в динамике «вперёд и вверх».

Если вы встретились с человеком, находящимся в глубокой печали или депрессии, то внешние физические признаки будут совсем другими. Такой человек будет нахмурен; выражение его лица может быть «пустым»; скорее всего он будет сидеть неподвижно; жестикуляция будет либо скупой, либо отсутствовать вовсе; он сгорбится, а слова он будет произносить медленно, и говорить он будет тихим голосом. Всё это скажет вам, что человек находится в печали или депрессии. На языке движения можно сказать, что в его позе присутствует сильная динамика «вперёд и вниз».

Попробуйте сесть неподвижно, чтобы грудная клетка была опущена, вдавлена. Не двигайтесь и скажите себе: «Я счастлив(а)». Верите? Нет! Потому что ваша форма (поза) не способна удерживать эту мысль и чувство.

Теперь поменяйте свою позу, подайте грудь вперёд и вверх, улыбнитесь и, жестикулируя руками над головой, скажите: «Я неудачник!». Не работает и не сможет работать, потому что такая форма не подходит для поддержания подобных мыслей и чувств.

10 ПРИНЦИПОВ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С УЧИТЕЛЕМ

Любые отношения, любое взаимодействие людей, даже в семье, можно и нужно «выстраивать». М.М.Безруких выделила 10 основных принципов эффективного общения.

Принцип 1. Уметь настроиться на эффективное общение.

Бесцеремонным и неуважительным по отношению к учителю следует признать вариант, когда родители «ловят» учителя после уроков для разговора. У учителя могут быть свои дела, свои планы.

Оптимальный вариант – предварительная договоренность, что позволит подготовиться к встрече и учителю, и родителям.

Следующий момент. Почему важно определить цель общения? Согласитесь, если цель общения – «выяснить отношения» или «поставить на место», то ей будут определяться и тон, и слова, и мимика, и жесты. Буквально с первого слова выстраивается «стенка», возникает напряжение.

Позитивный же настрой способствует и помогает общению.

Если довлеет негативный настрой, стоит поискать причину. Может, у вас уже есть опыт негативного общения с этим человеком, определите, что именно вас огорчило, почему вам было сложно общаться, может, и вы были недостаточно корректны и спокойны? Такой анализ (как в таблице) помогает увидеть не только чужие, но и свои ошибки и выбрать правильную тактику новой встречи.

Принцип 2. Уметь говорить.

Зачастую, начиная общение, мы не можем четко сформулировать свою мысль, а потом удивляемся, что разговор «не получился».

При подготовке к разговору необходимо четко и по возможности коротко сформулировать свою мысль, выделить наиболее весомые аргументы, которыми вы хотели бы ее подтвердить. В качестве вступления достаточно одной-двух фраз, включающих благодарность за отклик и встречу и подчеркивающих важность встречи и разговора.

Стоит ли говорить всю правду? Разумеется, не стоит бояться сказать всю правду и высказать свое мнение, даже если вы предполагаете, что учитель обидится. Однако делать это нужно взвешенно и корректно. Важно, чтобы слова не были агрессивными, бесцеремонными и чтобы они не унижали человека. В любой ситуации не стоит «переходить на личности».

Как вести разговор, чтобы он был эффективным?

- Обращайтесь к собеседнику по имени-отчеству, это располагает и поддерживает внимание;

- ссылайтесь в разговоре на мнение, высказывание собеседника: «Вы об этом говорили на собрании...», «Вы считали эту позицию верной...», «Вы сами высказывали эту точку зрения»;

- подчеркивайте свое уважение к собеседнику, к его мнению: «Я доверяю вашему мнению...», «Я понимаю вашу заинтересованность...»;

- обязательно подчеркивайте, что вы настроены на согласованное, совместное решение, подчеркивая общность задач: «Уверена, этот разговор поможет нам...», «Надеюсь вместе с вами...»;

- используйте невербальные средства привлечения внимания (интонацию и темп речи, визуальный контакт, мимику и жесты). Говорите размеренно и спокойно, при очень быстрой речи информация часто не воспринимается, теряется, мысль ускользает. Слишком громкая речь отталкивает, создает ощущение давления, а слишком тихая может создать ощущение робости, неуверенности.

Принцип 3. Уметь слушать и слышать.

Любое взаимодействие – диалог, а значит, необходимо не только донести свою мысль до собеседника, но и услышать его ответ, возражения, замечания и правильно отреагировать на них. Для этого необходимо слушать:

- *активно* – значит, понимать, о чем идет речь, но не фиксировать внимание на деталях; активное слушание позволяет на время отвлекаться, например, обдумывая свой ответ, свое возражение или согласие. Однако часто негативный настрой мешает выслушать собеседника. «Ничего нового не услышу...», «Все, что мне скажут, я и так знаю...» - такая позиция и подобные формулы мешают слушать;

- *внимательно* – означает концентрацию и сосредоточенное внимание ко всему, о чем говорит собеседник, не пропуская ничего;

- *аналитически* – комплексно воспринимать то, что и как говорит собеседник.

Такое слушание позволяет анализировать акценты в речи, интонацию, мимику и жесты, читать «между строк», т.е. понимать то, о чем прямо не говорится.

Принцип 4. Уметь задавать вопросы и отвечать на них.

Какие вопросы разрушают общение? Например, вопрос, заданный спокойно, доброжелательно, уважительно, который может снять напряжение, звучит так: «Вы специалист, вы считаете, что именно так нужно поступить?» Однако если эта же фраза произносится с сомнением в голосе, то собеседник слышит в вопросе неуверенность в его компетентности, что может спровоцировать конфликт.

Или еще один вариант: «Объясните мне, пожалуйста, что происходит?» Такой вопрос, произнесенный заинтересованно и доброжелательно, позволяет собеседнику более полно объяснить ситуацию, стимулирует его быть открытым. Однако изменение интонации, жесткость взгляда, требовательность тона, даже подчеркнутое «пожалуйста» - может создать ситуацию, в которой собеседник будет вынужден оправдываться.

Значит, даже один и тот же вопрос может сыграть разную роль в ходе разговора.

Таким образом, вопросы не приведут к возникновению неловкости, если:

- они не напоминают «допрос с пристрастием»;
- не содержат упреков и подтекста;
- прямые (основные) вопросы смягчены тоном, взглядом, жестами;
- ваши вопросы не создают ситуацию шантажа или провокации, не ставят вашего собеседника в неловкую ситуацию и не задевают личностное достоинство собеседника;
- задаются спокойно, заинтересованно, открыто.

Принцип 5. Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.

Считается, что около 80% информации передается не с помощью слов, а посредством невербальных сигналов.

Позитивное общение характеризуется уважением к собеседнику, спокойствием, доброжелательностью, терпением. Как эти чувства проявляются в поведении?

Собеседники оба сидят (или оба стоят) напротив друг друга:

- плечи расслаблены, пальцы не сжаты в кулаки и не сцеплены до посинения, жесты спокойные;

- взгляд приветливый;

- губы чуть приоткрыты, не сжаты;

- интонация уважительная;

- голос не громкий;

- темп речи спокойный;

- не рисуем нервно зигзаги на листе бумаги;

- не ерзаем на стуле, словно постоянно ищем более удобное положение.

Очень важно также чувствовать собственное эмоциональное напряжение и контролировать его.

Разговор учителя и родителей – достаточно специфическая ситуация, при которой сложно себе представить человека, раскачивающегося на стуле или положившего ноги на стол, но различные барьеры общения встречаются часто.

Сцепленные пальцы рук – демонстрация неприятия, негативных чувств, которые испытывает собеседник.

Скрещенные руки – признак закрытости, беспокойства, оборонительной позиции (учитель и родители часто разговаривают, находясь именно в этой позиции).

Частичные барьеры – это варианты закрытых жестов рук, когда человек дотрагивается одной рукой до другой, поправляя манжету, одергивая рукав, притрагиваясь к часам, браслету. Частичным барьером у женщин может быть скрещивание платка, шарфа, накинутого на плечи, использование в качестве барьера сумочки, которую она держит перед собой, а для учителя очень характерна в качестве своеобразного барьера стопка тетрадей или книг.

Принцип 6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.

В ходе общения, безусловно, важно контролировать собственные реакции. Однако не менее важно быть внимательным к тому, как воспринимаются ваши слова, учитывать вербальные и невербальные реакции собеседника, а также устанавливать и удерживать постоянный контакт.

Для того чтобы невербальные сигналы помогали общению, необходимо:

- не упускать из поля своего внимания изменение тона, мимики, жестов и позы собеседника;
- обращать внимание на резкие негативные изменения в состоянии и внешнем облике собеседника (закрытая поза, сжатые губы, напряженный взгляд, изменение интонации и т.п.);
- отмечать и использовать позитивные изменения в состоянии и внешнем облике собеседника (открытая поза, «потеплевший» взгляд, спокойные интонации, внимательное слушание и т.п.);
- контролировать собственное состояние и те невербальные знаки, которые считывает собеседник.

Принцип 7. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.

В процессе взаимодействия учителя и родителей совсем не редко возникают острые, проблемные ситуации. Если эти ситуации не удастся сгладить, а проблемы решить – то неизбежен конфликт. Как решать проблемы, не создавая новые?

Если собеседник в ситуации общения нападает, наиболее эффективна следующая тактика:

- быть предельно спокойным и подчеркнуто вежливым, сохранять хладнокровие: «Я понимаю ваше возмущение (негодование), но давайте обсудим, что нужно сделать, чтобы подобные проблемы не возникали»;
- не перебивать (такие люди, как правило, быстро «выдыхаются» и не говорят долго);
- попросите собеседника повторить его аргументы: «Будьте добры, уточните, что вы имели в виду»;
- сделайте паузу в разговоре, найдите повод «отлучиться на минутку». Это поможет остудить пыл собеседника;
- переведите обвинительную речь в обсуждение путей решения проблемы вопросом: «Не могу согласиться со всем, что вы говорили, но мне интересно знать, что вы предлагаете делать...», «Как бы вы поступили на моем месте?..», «Что бы вы сделали в этой ситуации?..»;
- даже если вы недовольны разговором, не показывайте этого, вежливо попрощайтесь.

Принцип 8. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет».

Многие считают, что отстаивать свою точку зрения можно лишь одним способом – нападением, и, готовясь к неприятной встрече, «готовят» запас колкостей. Между тем

тактика корректных выражений, спокойного, доброжелательного, но твердого отстаивания своей позиции более эффективна.

Отстаивая свою точку зрения, можно подчеркнуть важность мнения собеседника. Это поможет снизить сопротивление: «Для меня очень важно ваше мнение, но я хочу предложить другой взгляд на эту ситуацию...».

В ситуации, когда необходимо отстоять свою позицию, а собеседник уходит от темы разговора, ваши возражения помогают вернуть его к главной теме разговора: «Мы сейчас обсуждаем... Пожалуйста, вернитесь к этой теме.»

Не пытайтесь переубедить или настоять на своем во что бы то ни стало. Да, вы можете быть правы или искренне считать, что правы, но обсуждение проблемы не приводит к результатам. Поставьте точку, но точку в разговоре, а не в общении. Оставьте возможность нового разговора обязательно, именно это может заставить несговорчивого собеседника задуматься, а не затаить обиду.

Начиная разговор в следующий раз, ни в коем случае не напоминайте о предыдущей неудаче, не подчеркивайте свою правоту и правильность своей позиции, иначе продолжение конфронтации неизбежно.

Принцип 9. Уметь признавать свои ошибки и приносить извинения.

Все люди могут ошибаться, учителя и родители – не исключение. Однако ни одна сторона не пытается в этом признаться. Мотивы могут быть разными, но чаще всего это боязнь «упасть в глазах», «потерять уважение» или «проиграть».

Способность признавать свои ошибки в ходе разговора (здоровая самокритика) нередко позволяет снять противоречия, прекратить конфронтацию.

Признание ошибки позволяет не ставить себя в неловкую ситуацию еще и потому, что и ваше мнение в ходе разговора может меняться, и вы можете признать правоту собеседника.

Принцип 10. Уметь показывать свое расположение и благодарить.

«Благодарность ничего не стоит, но дорого ценится» - известное выражение, но парадокс: сказать доброе слово мы либо забываем, либо не считаем нужным.

Разумеется, было бы нелепо благодарить за «приятный» разговор собеседника, с которым вы только что спорили, и все же слова «Спасибо, что нашли время...» не помешают.

В тех случаях, когда общение действительно было полезным, если ваш собеседник был искренне заинтересован, приложил усилия к решению проблемы, благодарность обязательна.

Даже зная принципы эффективного общения, каждый учитель или родитель будет выбирать свой путь, вносить свои нюансы. Необходимо помнить, что основная задача общения – сотрудничество, а позиция «Я очень эмоциональный человек и не считаю нужным себя ломать» в общении учителя и родителей неприемлема.

20 советов по эффективному взаимодействию

1. Перестаньте нервничать, и тогда все: и голос, и темп речи, и жесты, и поза — будет естественным, найдутся все нужные слова, ваш визуальный контакт будет необходим, а ответная реакция собеседника станет позитивной. Страх сказать «не то» создает скованность, нарушающую общение.
2. Поддерживайте в себе интерес и уважение к собеседнику, к общению с ним, его мнению, его аргументам, его позиции. Ваш интерес и уважение создает невидимую и неуловимую ауру, заставляющую слушать и слышать вас.
3. Не бойтесь говорить о себе, приводить в качестве примера истории своей жизни, высказывать свою личную точку зрения, говорить о своих чувствах. Это рождает доверие.
4. Не скрывайте свои истинные чувства под маской вежливости или показного равнодушия, но и не давайте чувствам заглушать голос разума.

5. Не бойтесь пошутить: иногда шутка, юмористический взгляд на ситуацию создают разрядку, позволяющую решить самую серьезную проблему.
6. Не используйте специальные термины, профессиональную лексику и сложные обороты речи, они не придают значимости ни вам, ни вашим словам, не помогают произвести впечатление. Любое непонятное слово разрушает восприятие и взаимодействие.
7. Старайтесь избегать слов, засоряющих речь, они также затрудняют восприятие («типа...», «видишь ли...», «в общем и целом...», «честно говоря» и т. п.).
8. Не используйте снисходительно-ласкательные обращения («дорогуша», «милочка», «лапочка», «душенька», «дорогая моя») и ласкательно-уменьшительные варианты имени и отчества («Мариночка Васильевна», «Розочка Ивановна», «Алисочка Петровна»), это звучит льстиво и нелепо.
9. Начинайте любой разговор с приветливой улыбки, говорите спокойно и уверенно, не торопитесь сказать все сразу, сделайте паузу, если видите, что ваш собеседник хочет что-то сказать.
10. Никогда не начинайте свою фразу со слова «нет». Даже если у вас весомые, убедительные аргументы, которые вы готовы представить собеседнику, не торопитесь сказать «нет».
11. Показывайте собеседнику, что вы внимательно слушаете его, вам интересно, кивните головой, покажите взглядом, поддержите репликой («Да, да, это очень интересно», «Это важно», «Хорошо», «Понятно» и т. п.).
12. Поддерживайте визуальный контакт, но при этом не «сверлите» собеседника взглядом и не смотрите «сквозь него», время от времени изменяйте направление взгляда, давая «передышку» собеседнику.
13. Не говорите слишком громко и напористо, это не помогает убедить собеседника, а, наоборот, настораживает его.
14. Контролируйте невербальные знаки, которые вы подаете собеседнику, старайтесь сохранять доброжелательность и уважение в самых критических ситуациях.
15. В стрессовой ситуации, прежде чем «убить» собеседника словом и взглядом, отвернитесь к окну, вспомните о чем-то приятном, сосчитайте до десяти и попробуйте про себя улыбнуться. Вам станет легче.
16. Не настаивайте на своем, если убеждены, что это не поможет. Оставьте собеседнику право на его собственную ошибку.
17. Не упорствуйте в своих ошибках, лучше признать их, чем совершить новые и завести общение в тупик.
18. Помните, что причина любых конфликтов — неумение или нежелание обсудить разногласия.
19. Твердо говорите «нет» в ситуациях, когда вас оскорбляют, унижают, пытаются «сломать», но делайте это спокойно и корректно.
20. Не забывайте показывать свое расположение приятному собеседнику, благодарить его за общение, подчеркивая значимость этого общения для вас.

Выражение «искусство общения» не случайно — оно означает творчество, собственный анализ, собственный выбор, собственный подход к каждой ситуации.

Родительское собрание: как к нему готовиться и что обсуждать

Что учесть перед родительским собранием родителю и учителю.

Со словами «родительское собрание» у многих родителей, даже тех, чьи дети давно закончили школу, ассоциируется чувство вины, неловкости, неясной тревоги, неприятностей... Но и для педагогов это не самые приятные моменты. Почему? Отвечая на этот вопрос, и родители и педагоги единодушны — по-видимому, потому, что родительское собрание — это возможность обсудить все накопившиеся проблемы, а решение проблем редко доставляет удовольствие. Возможно,

и потому, что у каждой стороны (учителя, родителей) свои ожидания, и, даже если четко сформулирована цель собрания, эти ожидания не всегда оправдываются. В-третьих, (и это отмечают многие родители), хотелось бы больше обсудить ситуацию с собственным ребенком (его успехи или неудачи), чем слушать о других детях. Самым неприятным моментом является «публичная казнь» родителей нерадивых учеников. Важно отметить, что при этом неловкость и напряжение испытывают все родители, даже те, о чьих детях не говорят.

Иногда первое родительское собрание навсегда оставляет след непонимания и неприятия, который трудно исправить.

В то же время первая встреча родителей и учителя может дать позитивный заряд и желание дальнейшего общения. Готовясь к ней, и учителю и родителям необходимо учесть принципы эффективного общения.

Что делать, если родитель недоволен (возмущен) какой-то позицией (организацией учебных занятий, питания, режима, сбора денег на нужды школы и т. п.)?

Не стоит обсуждать эти вопросы на общем собрании, лучше разобрать все проблемы при личной встрече. Если родитель возбужден, если требует немедленного разбора ситуации, необходимо спокойно и тактично попросить его перенести обсуждение на определенное время: «Мы можем обсудить эти вопросы при личной встрече. Если вам удобно, можно встретиться...», «Я думаю, лучше обсудить эти вопросы при личной встрече. Давайте встретимся...».

При этом не следует подчеркивать эмоциональное состояние (как часто бывает): «Не волнуйтесь...», «Ну, что вы волнуетесь...», «Нечего возмущаться, это наши правила...», «У нас такая программа, вы об этом знали» — и тем самым закрывать возможность обсуждения волнующих родителей проблем.

Важно: позитивная установка. Это общая позиция и для учителя, и для родителей. (Учителю.) Наверняка в вашем собственном опыте или в опыте ваших коллег есть очень трудные случаи или даже «провалы» на первых собраниях, когда родители, словно сговорившись, задают неудобные вопросы, когда любое требование и даже просьбы воспринимаются в штыки, когда перебивают, не дав договорить фразу, когда готовы спорить даже о том, о чем никогда не спорят (может быть бесчисленное количество вариантов и вариаций негативного опыта).

Несмотря на это, необходимо проанализировать причины неудачи, определить ошибки, для того чтобы не повторять их, и... забыть неудачу, не думать о неприятных моментах, исключить тревожное ожидание неудачи.

Именно настрой во многом определяет и вашу позу, и выражение лица, и интонацию, с которой будет сказана первая фраза, а от этого зависит и ответная реакция родителей. Атмосферу родительского собрания определяет учитель, а значит, именно вы должны задать тон.

Особенности первой встречи с родителями. Первое собрание — это ситуация знакомства, к которой важно хорошо подготовиться: открытая поза, приветливый взгляд, доброжелательность в голосе, несколько слов о себе: «Здравствуйте, уважаемые родители, я рада нашей встрече, меня зовут...».

Я работаю в школе пятый год, и ваши дети — мой второй набор в начальной школе» («Я преподаю математику и буду классным руководителем...»; «Я учитель физики и с этого года буду классным руководителем...»).

В начале собрания стоит сказать, на какое время оно рассчитано. Опыт показывает, что продолжительность собрания от 40 минут до часа вполне достаточна — это как раз то время, в течение которого человек может сосредоточиться и не отвлекаться.

Хорошо бы подготовить визитку, в которой будут указаны: ваши фамилия, имя, отчество; телефон, по которому родители могут позвонить (в том числе дата и время, когда вы

готовы принять звонок родителей, и об этом стоит их предупредить), адрес электронной почты (если вы считаете возможным и такой вариант общения, можно также предупредить, что вы ответите на электронные письма, например, по понедельникам). Кроме того, в визитке может быть указан день и время для индивидуального общения. Желательно, на этой же визитке напечатать телефоны директора, завуча, школьного психолога.

Информация на визитке в сочетании с краткой информации о том, как часто будут проводиться общие родительские собрания и другими общими вопросами, снимет многочисленные и вполне естественные вопросы родителей, поможет им запомнить ваше имя и отчество, а значит, снять барьер общения.

Нередко возникает вопрос, а стоит ли просить представиться родителей? На наш взгляд, это необходимый компонент первой встречи, показывающий, что родители для учителя не «общая безликая масса», а конкретные люди, мамы и папы определенных детей. Представление родителей необходимо еще и потому, что позволяет индивидуализировать общение, назвать затем в ходе обсуждения кого-то по имени-отчеству или обратиться к кому-то с просьбой.

Все это позволяет снять барьеры общения, сделать спокойным решение самых сложных вопросов.

Вступительное слово учителя. Разумеется, вступительное слово учителя не должно быть очень длительным и «сразу обо всем». Последовательно переходя к решению разных вопросов, необходимо предусмотреть возможность их обсуждения. Родители должны иметь возможность задать вопросы и высказать свое мнение.

Речь учителя не может складываться из «должны», «обязаны», «наши правила». И требования, и правила, и условия, конечно, должны быть доведены до сведения родителей, но они будут приняты с большим вниманием и без сопротивления, если их сформулировать не как приказ («нужно, чтобы...», «вы должны...», «это обязательно...»), а как *пожелание*: «надеюсь, станет правилом...», «хотелось бы, чтобы вы уделите больше внимания...», «это поможет детям...» и т. п.

Во время своего монолога, даже не очень длительного, важно помнить не только о жестах, мимике, интонации, но и следить за тем, как реагируют на ваши слова родители, слушают ли вас, согласны ли с вами. Внимательно наблюдая за тем, как меняется поза, жесты, выражение лиц, характер вопросов, мнений, выражений, несложно понять, правильно ли выбрана тактика общения или ее срочно необходимо изменить.

Что делать, если...

Что делать, если родитель высказывает претензии к самому учителю в связи с его отношением к конкретному ученику (мало внимания, повышенные требования, несправедливость и т. п.)?

Эти проблемы также лучше разобрать и обсудить при личной встрече. Спокойно отреагировать на несправедливые (на взгляд учителя) претензии сложнее, чем на общие замечания, но и в этом случае важно сохранить хладнокровие и доброжелательность: «Понимаю вашу тревогу и готова обсудить с вами все проблемы. Давайте встретимся...», «Мне очень важно все это обсудить с вами, но это потребует времени...». Не стоит сразу и при всех выяснять, какие у родителей основания для подобного обвинения, почему они так думают.

С одной стороны, основания могут быть реальными, и это поставит учителя в неловкую ситуацию, заставит оправдываться или объясняться, с другой — реальных причин может не быть, но в этом случае необходим тщательный и спокойный анализ ситуации, что невозможно сделать на собрании. В лучшем случае это будет обмен взаимными претензиями, в худшем — начало конфликта.

Предоставьте возможность обсуждать. Разумеется, учителю важно, чтобы его позицию приняли, но для этого она должна не только быть четко сформулирована, но и оказаться принятой родителями. А значит, родителям необходимо предоставить возможность обсуждения.

Это совсем не означает — предоставить возможность говорить «вообще о чем-то» или о том, «что имеет место где-то, когда-то». Такой монолог учитель вправе мягко, корректно, но решительно прервать, попросив перейти к обсуждению определенного вопроса.

Сделать это можно с помощью формулы: «Прошу вас (или пожалуйста), выскажите свои предложения (мнения) по данному вопросу». И лучше — в первый же раз, когда подобная ситуация возникнет.

Возможно, такая тактика и вызовет недовольство разговорчивого родителя, но, во-первых, это недовольство можно сгладить мягкостью тона, взглядом, легкой улыбкой, «волшебным» словом, а во-вторых, в дальнейшем это позволит вам не уходить от темы разговора, сэкономить время и дать возможность другим родителям также высказать свое мнение.

Информационный листок для родителей. Любой учитель, не первый год работающий в школе, наизусть знает те вопросы, которые родители задают на первом собрании и, кроме того, знает о том, что он сам хотел бы обязательно сказать родителям. Например, родители первоклассников

интересуются, по какой программе будут учиться их дети, чем эта программа отличается от других, в чем ее преимущества или трудности.

Это может быть довольно пространный рассказ, но лучше сказать основное, изложив более подробные сведения в специальном информационном листке. Такой информационный листок, помимо указанных сведений, может включать расписание занятий, сообщение о режиме дня в школе (при продленном или полном дне), об общем режиме дня ребенка, необходимых учебниках и т. п.

Родителям пятиклассников важнее понять, чем отличается организация занятий от той, что была в начальной школе, узнать расписание, фамилии и имена-отчества преподавателей, которые будут вести разные предметы, перечень учебников и учебных пособий и т. п.

Информационный листок несложно подготовить к любому собранию, но особенно важно сделать это к первой встрече. Можно разместить эту информацию на сайте школы (класса), личном сайте учителя. Этот важный организационный момент снимет суматоху и неловкость при записи подобной (и очень важной) информации, сэкономит ваши силы и время, подчеркнет ваши организаторские способности и уважение к родителям. Четкая организация собственной работы дает основание для таких же требований к родителям.

Если родители не согласны с учителем. Несогласие или сомнение (например, в целесообразности или эффективности варианта организации полного дня) — не повод для немедленной конфронтации. Так же и позиция «у нас так...», «если не нравится, идите в другую школу», подкрепленная резким тоном и жестким взглядом, — не самый лучший старт для взаимодействия и сотрудничества.

Это важно знать!

Родители имеют право и на сомнение, и на несогласие, и не исключено, что смогут аргументировать и отстоять свою позицию. Поэтому конфронтация — проигрышная ситуация, лучше выслушать аргументы и обсудить их. Но выбрать для этого другое время. Возможно, у вашего оппонента нет четких аргументов, и это позволит укрепить вашу позицию, но нужно правильно задать вопросы, подтвердить его готовность согласиться, если ваши аргументы действительно будут достаточно весомыми.

Мнение одного не согласного с чем-либо родителя — вариант для обсуждения проблемы «один на один». Если это мнение поддерживается еще кем-то, стоит обсудить его со всей группой, но не сейчас, а назначить для этого специальное время.

Даже если ситуация вам очень не нравится, более того, если вы совершенно уверены в собственной правоте, не стоит принимать вид старшего, «снисходительного к капризам», дескать «я уверена, но ничего не поделаешь, придется с вами это обсудить». Еще более разрушительна тактика «холодного отстранения»: у вас своя позиция — у меня своя. Резкий тон, обидные замечания («я лучше знаю», «это мое дело», «в конце года посмотрим, кто был прав», «вы в этом не разбираетесь»), холодный взгляд, способны разрушить только начинающееся взаимодействие и создать стену недоверия и непонимания.

Это важно знать!

Собрание обязательно должно закончиться на позитивной ноте. Необходимо выразить надежду, что совместными усилиями удастся решить все проблемы (если они возникли). Важно поддержать родителей, снять ощущение тревоги за детей.

Что делать, если родители выражают недовольство отношением кого-либо из сверстников к их детям и призывают принять меры к родителям этого ученика?

Даже если какой-то ученик действительно <<изводит>> детей, а родители этого ученика присутствуют на собрании, не стоит устраивать прилюдную порку этих родителей. Целесообразно собраться малой группой и выслушать претензии и оправдания (или взаимные претензии, что бывает чаще) и, не принимая ни одну сторону, спокойно и корректно обсудить ситуацию и найти пути ее решения.

Такого рода дискуссия требует особого терпения, такта и спокойствия учителя: нужно каждому дать слово, и в то же время обсуждать только проблему, а не эмоции родителей, нужно стимулировать решение проблемы. Учитель должен быть настойчив и требователен, последовательно выдерживая эту линию, но оставаясь при этом спокойным и выражая нейтральную позицию. Если эмоции перехлестывают через край и в конструктивное русло перевести дискуссию не удастся, стоит прервать разговор и назначить встречу через некоторое время.

Практическое задание

Личная встреча, или Разговор один на один.

Личная встреча: да или нет? Эти встречи не очень любят (если не сказать резче) ни педагоги, ни родители. Почему?

По-видимому, у каждой стороны свои причины. Педагоги чаще потому, что приходится обсуждать проблемы, но далеко не все умеют делать это корректно, не обижая, не поучая, не обвиняя в некомпетентности. Родители по той же причине — кому же понравится ощущение неловкости, стыда, а нередко и обиды? Опрос (о котором я уже писала) учителей-родителей показал, что даже сами педагоги в роли родителей страдают от непонимания и неспособности «найти общий язык».

Даже если родительское собрание прошло очень удачно, и учитель сумел высказать все свои пожелания, обсудить все волнующие родителей вопросы, решить все организационные проблемы, обязательно найдутся родители, которым необходима личная встреча. Возможно (на взгляд учителя), обсуждать с этим родителем нечего — у ребенка все благополучно, у учителя нет вопросов к родителям, но не исключено, что родителей что-то тревожит или они просто хотят ближе познакомиться. «Ну, вот еще, — услышала я недавно реплику, — им ради интереса, а у меня столько времени на это уходит». Учительница эта и права и не права одновременно. Действительно, личная встреча может занять очень много времени и быть бессмысленной и бесполезной, вызвав только

раздражение и досаду, но может быть не очень продолжительной и эффективной. Но для этого к личной встрече следует подготовиться и учителю, и родителям.

Как подготовиться к личной встрече. «Готовиться к встрече с родителями, что за глупость, — возразила мне учительница с почти двадцатилетним стажем, — да я заранее знаю все их претензии». — «А почему обязательно претензии? Может быть, они благодарить вас за что-то хотят или о чем-то посоветоваться». — «Знаю я эти благодарности и вопросы, все одно и то же».

Это был случайный разговор, но он очень показателен. Мы уже говорили, как важен настрой, как определяет он первую фразу, тон, первый взгляд, первый жест... Нетрудно представить себе, каким будет взгляд и тон этой учительницы, даже если она скажет при встрече самые обычные слова. И не захочется ни о чем с ней говорить, ничего рассказывать, а уж тем более советоваться. Конечно, и в этом случае можно «переломить» ситуацию спокойствием, доброжелательностью и мягкой настойчивостью, но...

эффективным общение становится только тогда, когда это движение навстречу друг другу, когда оно не требует чрезмерных усилий (хотя бывают ситуации, когда родителям или учителю необходимо и такое усилие).

Безусловно, у этой учительницы есть, и, возможно, очень богатый, опыт общения с родителями, но, скорее всего, это негативный опыт, вернее, опыт негативного общения, неприятного и оставившего свой след. Вот об этом опыте стоит постараться забыть и попробовать настроить себя на позитивный вариант. Сложно? Совсем нет, если немного потренироваться и настроиться (а это и значит — подготовиться).

Что делать, если...

Что делать, если родители считают, что учитель не склонен к сотрудничеству, его позиция: «Сказал(а) — сделать, и нечего обсуждать».

Учитель, вообще не склонный к сотрудничеству, довольно редкая ситуация. Чаще родители представляют себе сотрудничество как решение их (родительских) проблем учителем, и именно учитель при этом должен «принять меры», тогда как реальное сотрудничество — это совместная работа.

Например, есть дети «не для продленки». Им сложно после уроков оставаться в школе, быть целый день в детском коллективе, им трудно делать уроки, так как все отвлекает, они раздражаются, нередко становятся агрессивными. Состояние таких детей постепенно ухудшается, а проблем с учебой становится все больше. «Учитель должен» в такой ситуации — неконструктивная позиция. Учитель что-то может, а что-то не может сделать «на продленке», значит, родители вместе с учителем должны искать компромиссный вариант (если ребенок вынужден оставаться после уроков в школе): какие задания ребенок выполняет дома, в какие дни его раньше забирают, в какие дни он не остается в школе и т. п.

У родителей должна быть возможность личной встречи. Пожалуй, главное условие, создающее позитивный настрой, — это открытость учителя, его доступность, возможность личной встречи. Родители не должны просить о встрече, добиваться встречи. Им должна быть предоставлена возможность встречи. Эту возможность определяет и предоставляет учитель, выбирая то время, которое удобно ему и, по возможности, считаясь с просьбой родителей. Кроме того, за учителем — право определить и время, и продолжительность встречи (вполне корректно, договариваясь о встрече, допустим, по телефону, сказать: «Я с удовольствием встречусь (поговорю) с вами, и могу уделить вам полчаса»). В этом нет ничего обидного. Важно, чтобы это было сказано спокойно, доброжелательно. Назначая встречу, стоит предусмотреть не только время и ее продолжительность, но и место беседы. Встреча не может быть на ходу, в коридоре, во дворе школы и т. п.

Забудьте неприятный опыт. Ваш прежний опыт не имеет значения. Лучше придерживаться такой формулы настроя: «Я не знаю этих родителей, скорее всего, это приятные люди, у них славный ребенок: может быть, он чересчур активен, но зато

любопытен, контактен, доброжелателен. Возможно, я не заметила еще каких-то проблем... Может быть, маму действительно что-то тревожит. Во всяком случае, ее голос по телефону показался мне взволнованным...» Конечно, варианты формулы могут быть разными, важно не «накручивать» себя, не готовиться к тяжелому, непродуктивному разговору, и тогда родители не будут восприниматься как однородная отрицательная масса.

Цель должна быть у каждого участника встречи! Подготовка к встрече предполагает и определение своей (подчеркну: именно своей) цели встречи (даже если инициатором встречи были родители) и особенно в тех случаях, когда учитель по какой-то причине просит родителей о встрече. Такие

причины могут быть различными: от нежелания ребенка есть во время школьного завтрака или обеда до проблем взаимодействия со сверстниками.

В первом случае (инициатор встречи — родители) учитель должен решить, что ему хотелось бы узнать у родителей, какие задать вопросы и что он может рассказать родителям о ребенке. До встречи есть возможность более внимательно понаблюдать за ребенком, отметить его сильные (это будет приятно родителям) и слабые (это важно обсудить) стороны.

Во втором случае учитель должен четко представлять себе, о чем он будет говорить с родителями.

Никогда не бывают лишними письменные заметки. Можно ими выделить условные плюсы и минусы в развитии, поведении, состоянии, учебе ребенка. Только важно даже в тех случаях, когда вы приглашаете родителей обсудить проблемы начинать не с минусов, а с плюсов.

Чтобы цель встречи была достигнута. Теперь вы готовы к встрече, но для того, чтобы результат был позитивным, необходимо учесть несколько условий. Если инициатор встречи — родитель (родители), учителю необходимо: уметь выслушать родителей; показать свою заинтересованность и готовность вместе с ними решать проблему; уметь высказать свое мнение так, чтобы вас услышали.

Если инициатор встречи — учитель, ему следует: высказать свою мысль так, чтобы быть услышанным, даже если родителям не хотелось бы услышать неприятную для них информацию; понять, что вас услышали; выслушать родителей (внимательно отнестись к их позиции); найти общее решение проблемы.

Если учитель вызвал в школу родителей. Это та непростая ситуация, в которой родители — «сторона защиты», а учитель — «сторона обвинения». Учитель чаще всего считает себя вправе обвинять, а не обсуждать вместе с родителями проблему либо искать вариант помощи ребенку. С одной стороны, это рассказ о проблемах ребенка, но с другой — это сочетание проблем и их оценок («не старается», «может лучше», «мало занимается», «ленится»). Порой жалобы и требования учителя размыты, не конкретны: «плохо учится», «нет интереса к учебе», «плохо общается с одноклассниками», «не работает на уроках».

При характеристике «все плохо», собственно говоря, обсуждать нечего. Если учитель решил вызвать родителей в школу (а, как правило, это происходит либо тогда, когда проблемы накопились, либо тогда, когда возникла ситуация, требующая немедленного обсуждения), стоит продумать этот не очень приятный разговор с родителями. При этом нужно учесть, что родители могут не только искать оправдание проблемам, о которых вы будете говорить, но и выдвигать свои претензии.

Но самое главное, следует понимать, что, слушая вас, родители будут реагировать не столько на ваши слова, сколько на свои ощущения, свое восприятие событий, предлагать свою интерпретацию фактов. Например, ваше «не старается» может интерпретироваться как «а задают сколько, он за

уроками по 3—4 часа сидит», или «крутится, отвлекается, не слушает» может восприниматься как «значит, не очень интересно, это проблема учителя» и т. п. Донести до родителей свою позицию, свое мнение совсем не просто, и именно поэтому не стоит «сгоряча» писать в дневник: «Прошу срочно прийти в школу».

Как подготовиться к встрече учителю. Итак, готовимся к встрече. Попробуем за несколько дней до встречи более внимательно понаблюдать за тем учеником, с родителями которого вы считаете необходимым встретиться, попытаемся выделить и четко сформулировать проблемы, отмечая то, что, по вашему мнению, должны решить именно родители. Однако если у вас нет никакого представления о том, готовы ли родители к общению, могут ли и хотят ли помочь ребенку, спланируйте свой разговор так, чтобы не сразу «загрузить» их всеми проблемами.

Совсем недавно я обсуждала с группой педагогов эту тактику подготовки к встрече и с удивлением услышала: «Если так готовиться, то и встречаться не захочется, проще самим решать проблему». Эта учительница была права, но лишь отчасти, так как чаще родителей вызывают в школу «на эмоциях», а проблема порой оказывается не стоящей внимания, и учитель сможет решить ее сам. Но школьные проблемы бывают очень серьезными, хотя на первых порах это может увидеть только опытный и квалифицированный педагог.

Например, буквально с первых месяцев обучения у детей начальной школы с несформированным фонетико-фонематическим восприятием (различением и выделением звуков речи) возникают трудности обучения письму и чтению. Это определяет необходимость особой помощи родителей при выполнении домашних заданий. Такие дети нуждаются в индивидуальных занятиях с логопедом (что не всегда возможно в школе). Важно сохранить у ребенка уверенность в своих силах, так как постоянные неудачи могут просто отбить всякое желание учиться. Все это требует координации усилий педагогов и родителей, а оттягивание встречи и серьезного разговора только осложняет ситуацию.

Предположим, что решение принято, и серьезный разговор должен состояться. Повторим еще раз последовательность наших действий: выделяем проблему; определяем, что и как скажем родителям; формулируем свои предложения (что можно и нужно сделать, как сделать); формулируем задачу, которая ставится перед родителями (что можно и нужно сделать им, как это сделать); определяем совместную тактику взаимодействия с ребенком в школе и дома.

Это важно знать!

Все, о чем учитель будет говорить с родителями, должно быть сказано спокойно, доброжелательно, без обвинений и упреков. Ваша поза, взгляд, мимика, жесты должны показать родителям готовность к сотрудничеству и не вызвать желание защищаться, обороняться или «вступить в бой».

Запрещенное обвинение. Обвинения, упреки, менторский тон, разговор свысока, указание на недостатки воспитания или работы с ребенком неизбежно рождают оборонительную реакцию. Родители «закрываются», позиция и предложения учителя не воспринимаются, и достичь своей цели уже невозможно. Самое обидное и чаще всего используемое учителем

обвинение в адрес родителей — это обвинение в некомпетентности (родительской, учебной, организационной). Вполне естественно, что родители считают себя вправе принимать любые решения, касающиеся собственного ребенка, им нельзя ничего запретить (если это не нарушает права ребенка), но можно их убедить, если аргументы учителя и стиль разговора будут этому способствовать. Поучение и нотации вызывают естественный протест.

Чего следует избегать в общении с родителями:

1. *Жестких требований.* Стоит исключить из своего лексикона: «вы должны», «обязаны», «это мое условие».

2. *Угроз*, которые могут быть сформулированы не прямо, а косвенно: «это не может продолжаться, иначе...», «в следующий раз я приму меры...», «в таком случае ребенок не сможет учиться в нашей школе...», «у нас такие требования» (а ребенок, например, с этими требованиями не справляется)

или «это наши правила, не нравится...».

3. *Обвинений*, способных вызвать у родителей чувство вины. В таких случаях и тон, и слова могут быть обманчиво ласковыми: «Ну как же вы, милочка, допустили это...», «Вы зря не слушаете меня, я желаю вам только добра...», «Я же просила вас, а вы меня не послушали...».

4. *Унижения*, что делается нередко, хотя, возможно, и не намеренно. Но это ранит, разрушает взаимодействие: «Ну как вы этого не понимаете...», «Я не могу объяснить это сотый раз...», «Видимо, вам все равно...».

Предположим, что вам удалось избежать всех этих ошибок, вы четко сформулировали свою позицию, предложения, сделали это спокойно и доброжелательно, но как понять, что ваши слова приняты родителями, если они «закрываются». Есть смысл задать несколько вопросов: «Согласны ли вы со мной?», «Что вы думаете о моем предложении?», подтвердив, что вы готовы внимательно выслушать их. При этом поддержите родителей, для них вызов в школу — стресс, покажите свою заинтересованность, не перебивайте, не прерывайте разговор. Есть надежда, что такая встреча станет основой эффективного и позитивного взаимодействия учителя и родителей.

Что делать, если родители категорически отказываются от личной встречи, не приходят в школу даже на родительские собрания?

Часто бывает так: попросили — не пришли, ну и не надо. И все же стоит проявить настойчивость: написать записку, позвонить по телефону, «подключить» родительский комитет и т. п. Если все это не помогает, учителю остается рассчитывать только на собственные силы. Конечно, отказ от встречи — ошибка родителей, но они взрослые люди и имеют право на ошибку, за которую, возможно, придется дорого заплатить. В этом случае вряд ли стоит тратить свои силы и время на поиск взаимодействия. Это не даст особого эффекта.

Почему важно не «переживать», а обсуждать проблемы.

Школьные проблемы детей порой так остро воспринимаются родителями, что любое замечание учителя рассматривается как личная трагедия и крах всех надежд. Эти родители предпочитают не обсуждать проблемы, а переживать», их непросто «разговорить», поделиться тревогами и сомнениями. Я часто сталкиваюсь с такими родителями, и на вопрос: обсуждали ли они эту проблему с учителем — ответ по сути один, хотя бывает разным по форме: «Боялся (боялась), что учитель меня не поймет и ребенку будет еще сложнее».

Это важно знать!

Опыт работы с детьми, имеющими школьные проблемы, показывает, что доверительная беседа учителя с родителями не просто важна, а необходима для решения этих проблем.

Следует помнить, что любая беседа о семейных проблемах вашего ученика — тайна, о которой вы не имеете права никому рассказывать, которую не должны ни с кем обсуждать, тем более использовать свое знание ситуации в общении с ребенком.

Что делать, если, не обсудив ситуацию с учителем, родители пожаловались директору (завучу) в вышестоящую организацию или написали жалобу?

Первое, и самое главное — сохранить спокойствие, не тешить в себе обиду за «несправедливость», «неуважение» и т. п. и ничего не решать «с ходу», не оправдываться и не возмущаться. Взять время («Я должен (должна) разобраться в сути

жалобы и готов(а) обсудить это завтра» или «Мне хотелось бы понять причину недовольства (претензий, обиды)»), а потом это обсудить.

Второе, разобраться, что в основе жалобы — конкретные факты или эмоции. Если есть факты и аргументы — проще, нужно четко сформулировать контраргументы, а если одни эмоции, то стоит подумать, что могло вызвать эти эмоции.

Третье, выразить готовность встретиться с «жалобщиком» один на один (если вы уверены, что спокойно разрешите ситуацию) или в присутствии директора (завуча), особенно в тех случаях, когда они на этом настаивают. Уместной будет фраза: «Я была огорчена вашей реакцией (слово „жалоба“ лучше не использовать), но хотела бы решить *наши* проблемы. Давайте их обсудим».

Откладывать такой разговор в долгий ящик не стоит, а уклонение от разговора может быть принято за признание вами своей вины.

Впрочем, «нежелание и неумение выстраивать отношения» сопровождает нас всю жизнь: на приеме у врача и в офисе, в транспорте и в магазине, в семье и на работе. Скорее «нарвешься» на грубость, безразличие, недовольство, чем услышишь доброжелательный ответ или увидишь участие. Школа — всегда срез жизни общества, и нет ничего удивительного в том, что отношения учителя и родителей, родителей и учителя не отличаются доброжелательностью и участием. И все же я полагаю, что и учитель, и родитель понимают необходимость и пользу (хотя бы для себя) спокойных, доброжелательных (хотя бы внешне) отношений.