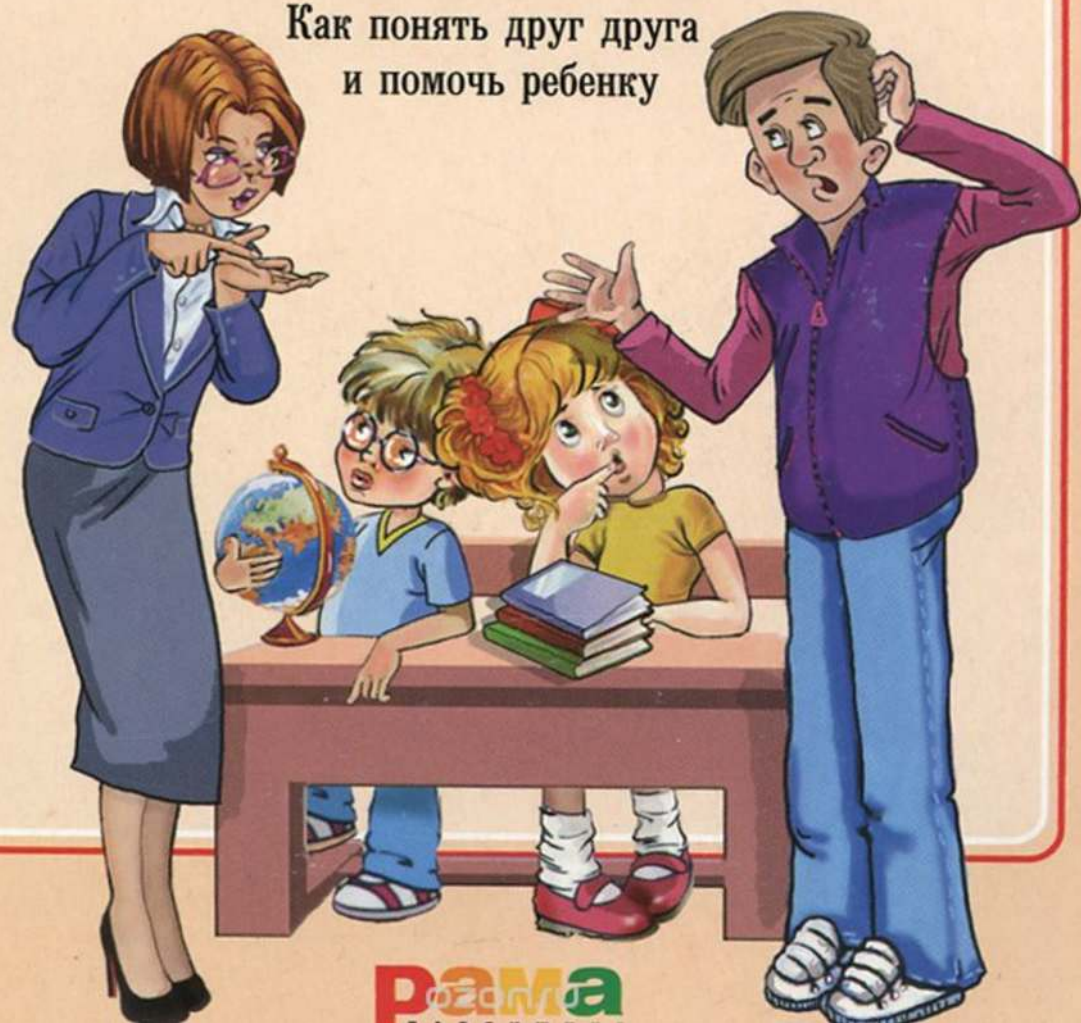


УЧЕБНИКИ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

Марьяна БЕЗРУКИХ

РОДИТЕЛЬ И УЧИТЕЛЬ

Как понять друг друга
и помочь ребенку



Роза

Марьяна БЕЗРУКИХ

РОДИТЕЛЬ И УЧИТЕЛЬ

**Как понять друг друга
и помочь ребенку**

Екатеринбург
Рама Публишинг
2010

УДК 37.018.26
ББК 88.8
Б39

Автор книги
Марьяна Михайловна Безруких,
д-р биол. наук, профессор, академик РАО,
директор Института возрастной физиологии РАО

Безруких, М. М.

Б39 Родитель и Учитель : Как понять друг друга и помочь ребенку / М. М. Безруких. — Екатеринбург : Рама Паблишинг, 2010. — 200 с. : ил. — (Серия «Учебники для родителей»).

ISBN 978-5-91743-014-0

ISBN 978-5-91743-019-5 (серия)

Школьная жизнь ребенка зависит не только от его поведения и успеваемости, но и от отношений, которые складываются между родителем и учителем. Казалось бы, эти заинтересованные стороны должны сделать все возможное, чтобы быстро и эффективно найти совместное решение в проблемной ситуации, но практика показывает, что в реальности чаще встречаются непонимание и конфликты.

Автор книги академик РАО Марьяна Михайловна Безруких рассказывает, как преодолеть страхи и неловкость в общении родителя и учителя, как и о чем говорить, чтобы быть услышанным и отстоять свою точку зрения, как не допустить конфликтную ситуацию и что делать, если конфликт произошел, — словом, как сделать общение эффективным, а значит, реально помочь ребенку.

Издание адресовано родителям, учителям, психологам, работникам образования и всем, кого интересует рассматриваемая тема.

УДК 37.018.26
ББК 88.8

© Безруких М. М., 2010
© ООО «Рама Паблишинг», 2010

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие редактора	7
Введение, или Для кого эта книга	9
ГЛАВА 1	
Ребенок в ситуации конфликта	
между родителем и учителем	13
Наиболее частые конфликты и причины их возникновения.	15
Ситуация «учитель — родитель» глазами учеников, учителей и родителей	24
<i>История конфликта глазами ребенка</i>	27
ГЛАВА 2	
Принципы эффективного общения	35
Как настроиться на общение и грамотно сформулировать проблему	37
Как говорить, чтобы вас услышали, как задавать вопросы и отвечать на них	56
Как контролировать ситуацию общения	68
Как решать проблемы, не создавая новые	86
Как признавать свои ошибки, извиняться и благодарить	100
ГЛАВА 3	
Как преодолеть разногласия и помочь ребенку ..	107
Урок 1. Родительское собрание: как к нему готовиться и что обсуждать.	109

Урок 2. Личная встреча, или Разговор	
один на один	127
<i>История первая</i>	131
<i>История вторая</i>	140
Урок 3. Если накопились тревоги и сомнения .	146
<i>История третья</i>	147
Урок 4. Как разрешить конфликт	156
<i>История четвертая</i>	156
Урок 5. На пути к взаимопониманию,	
или Сила убеждения.	168
<i>История пятая</i>	175
<i>История шестая</i>	180
Вместо заключения	187
Проверьте себя.	
Тесты на конфликтность и коммуникабельность. .	189
Список процитированных интернет-источников . .	196

ПРЕДИСЛОВИЕ РЕДАКТОРА

Родитель и учитель — самые главные взрослые в жизни ребенка с того момента, когда он переступает порог школы. От того, насколько внимательны они к самым разным вопросам школьной жизни ученика и последовательны в своих действиях, от того, насколько чутко способны уловить изменения в его поведении и отношении к учебе, во многом зависит успешность ребенка.

Ребенок нуждается в помощи и поддержке. В школе нет родителей, которые помогут ему советом, ободрят, направят, а если нужно, и посочувствуют. Дома нет учителя, который поможет настроиться на выполнение заданий, объяснит, как нужно правильно выполнить их, проследит, соответствует ли поведение ребенка установленным требованиям. В школе ребенок — ученик, дома — сын или дочка. И воспринимают его взрослые — учителя и родители — соответственно. У учителей и родителей отношение к одному и тому же ребенку, видение ситуации, связанной с какой-то проблемой, разное. В этом нет ничего особенного, за исключением одного важного момента: неумение или нежелание взрослых прийти к общему решению может заставить ребенка страдать, а учителя и родителя сделать не помощниками ребенку, а противниками друг другу.

Конфликт родителя и учителя может быть кратковременным или длящимся годами. Но он никогда не бывает случайным. Конфликта можно и нужно избежать — ведь удастся это

кому-то! Более того, эффективное общение родителя и учителя способно принести реальную пользу ученику и дать почувствовать удовлетворение взрослым, которые дополняют друг друга в сложной ситуации. Но этого часто не случается. Обида, а порой и взаимная ненависть взрослых сказываются не только на их собственном настроении, но и, в конечном итоге, на отношении ребенка к школе.

Эта уникальная книга имеет свою историю создания. Академик РАО, авторитетный российский психофизиолог Марьяна Михайловна Безруких, автор книги, в течение многих лет консультировала родителей, оказавшихся в ситуации конфликта с учителем, и беседовала с учителями, у которых накопилось достаточно претензий к родителям. Помогая как специалист детям, втянутым в борьбу взрослых за свою правоту и нуждавшимся в серьезной помощи, М. М. Безруких пришла к идее написать книгу. Умную, хорошую — и очень полезную! — такую, которая бы стала и для родителей, и для учителей помощником на все случаи школьных взаимоотношений.

Идея выдержала проверку временем, и сегодня книга, где буквально по полочкам разложены все составляющие эффективного общения, у вас в руках.

Эта книга о нас, взрослых — родителях и учителях. Но главный результат работы с книгой — благополучие ребенка, который сможет ощутить себя не первопричиной конфликтов и трудностей, не объектом приложения воспитательных усилий, а успешным учеником, доверяющим мнению родителей и учителей.

Все советы по эффективному общению конкретны, их можно применить сразу же и не только почувствовать себя уверенным и умелым собеседником, но и понять, насколько проще можно решить многие вопросы и насколько быстрее — помочь ребенку.

Светлана Сапожникова

ВВЕДЕНИЕ, или ДЛЯ КОГО ЭТА КНИГА

Мне всегда хотелось понять, почему даже близкие люди не понимают друг друга, почему возникают неразрешимые конфликты на работе, а главное (и это всегда было в сфере моих профессиональных интересов), почему так сложно складывается взаимодействие педагогов и родителей.

Более 20 лет назад вышла моя книга «Я и другие Я (или правила поведения для всех)». Уже тогда мне хотелось посвятить отдельную главу взаимодействию педагогов и родителей. Это не вошло в концепцию книги, но много лет я «коплю» случаи и вопросы из моей консультативной практики, из бесед и встреч с педагогами и родителями и пытаюсь анализировать свои промахи и неудачи в общении со своими близкими и коллегами, с педагогами и родителями.

«Родители — специфический контингент... — сказала мне директор школы, с которой мы обсуждали замысел этой книги, — да и у педагогов свои „заморочки“, — добавила она после паузы, — им сложно понять друг друга не потому что не могут, а потому что не хотят». Думаю, что сложность взаимопонимания объясняется тем, что родители и педагоги *не всегда знают, как правильно, вернее, эффективно выстроить взаимодействие и добиться взаимопонимания*, и тем, что *не всегда считают такое взаимодействие необходимым*. Общение это многообразно, многолико, в нем

у каждого участника свои цели, свои установки, свои принципы. У каждого — свой опыт, багаж позитивного и негативного общения.

Кроме того, у каждого человека есть свои сильные и слабые стороны. Это нормально, все мы не идеальны, да это и невозможно. Важно знать свои сильные стороны, использовать их и не пытаться слабые стороны сделать сильными. На это может уйти много сил, а эффект окажется минимальным.

Все мы очень разные. Одни сдержанны и спокойны, а другие эмоциональны, одни четко и быстро формулируют свою мысль, другим нужно готовиться заранее, одни и в стрессовой ситуации не теряются и выдерживают свою линию, другие — забывают, о чем хотели сказать.

Но несмотря на индивидуальные особенности, каждому из нас необходимо научиться разбираться в своем состоянии, в своих реакциях, в своем поведении. Любую задачу можно решить разными путями, и в конечном итоге найти свой путь, а возможно, свой собственный алгоритм решения задачи и при этом *не потерять уважения к себе и сохранить уважение к другому*. Именно поэтому все рекомендуемые варианты взаимодействия — лишь возможные, но не единственные, эффективные, но не самые лучшие. Вы можете использовать основные принципы эффективного общения, варьируя их сочетание, форму, тактику.

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

Советы и рекомендации хороши, когда понятно, как использовать их в конкретных ситуациях общения. Именно поэтому я выделила 5 типовых ситуаций, 5 «уроков» общения:

- Первый урок. Родительское собрание: как к нему готовиться и что обсуждать.
- Второй урок. Личная встреча, или Разговор один на один.
- Третий урок. Если накопились тревоги и сомнения.
- Четвертый урок. Как разрешить конфликт.

- Пятый урок. На пути к взаимопониманию, или Сила убеждения.

В каждом «уроке» есть вопросы — из тех, которые часто задают и учителя, и родители. Есть и задания с вопросами. Чтобы ответить на них, попытайтесь «примерить» на себя каждую ситуацию (все они вам хорошо знакомы). Решите все задачи самостоятельно, ведь ничто так не закрепляет прочитанное, как собственный выбор более эффективного поведения, а потом попробуйте реализовать свой учебный опыт на практике. Уверена, у вас все получится.

Вполне возможно, что многое из того, о чем рассказывается в этой книге, совсем не ново для вас, больше того, не исключено, что вы используете правильную и эффективную тактику общения в определенных ситуациях, но, возможно, не обращаете внимания на какие-то нюансы или не всегда последовательны в своей линии поведения. Не торопитесь с выводом — «это я знаю», «я так и делаю». «Проиграйте» ситуацию до конца, выполните задание и проанализируйте его — тогда станут яснее ошибки, которых следует избегать, а значит, в вашем общении с учителем или родителями исчезнут трудности и шероховатости.

В этой книге мы чаще всего приводим примеры, связанные с обучением детей в начальной школе, потому что именно на этом этапе обучения совместная работа учителя и родителей помогает преодолеть и проблемы адаптации, и трудности обучения, и психологические сложности взаимодействия ребенка со сверстниками и педагогами. Кроме того, именно на этом этапе формируется отношение родителей к школе, к учителю: доверие или недоверие, желание или нежелание обсуждать проблемы. Именно на этом этапе складывается стиль взаимоотношений родителей со школой и школы с родителями.

Для кого эта книга?

Для родителей...

- ...которые вздрагивают, когда слышат слова «родительское собрание».

- ...у которых замирает сердце, когда они переступают порог школы.

- ...которые чувствуют себя учениками, когда разговаривают с учителем своих детей.

И для учителей...

- ...которых раздражают «непонятливые» и «безответственные» родители.

- ...которые считают, что они «отдают себя детям», а родители этого не ценят.

- ...которые устали от невысказанных эмоций, груза ответственности и безнадежной борьбы с родителями.

Хочу надеяться, что эта книга поможет решить или смягчить эти проблемы.

Моя искренняя благодарность моим коллегам, которые оказали неоценимую помощь в процессе работы над книгой, и всем тем педагогам и родителям, вместе с которыми мы больше 20 лет пытаемся решать школьные проблемы наших детей.

Я буду признательна всем, кто пришлет свои комментарии, предложения и примеры, которые я постараюсь учесть в следующих изданиях.

Глава 1

Ребенок в ситуации конфликта между родителем и учителем

Наиболее частые конфликты
и причины их возникновения

•

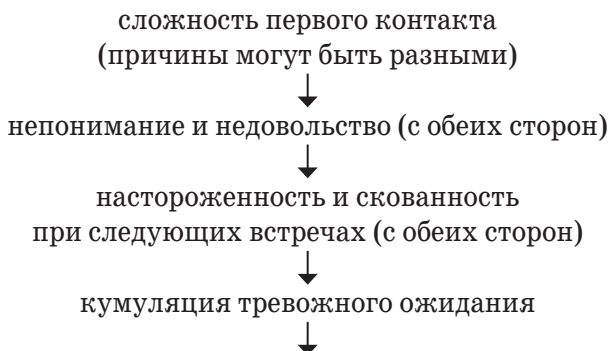
Ситуация «учитель — родитель»
глазами учеников,
учителей и родителей

НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ КОНФЛИКТЫ И ПРИЧИНЫ ИХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Взаимодействие родителей с учителем (учителями) и учителя с родителями — задачка со многими неизвестными, которую вынуждены решать и те и другие. Здесь две стороны, защищающие свои интересы, свое право, свои претензии и ошибки, свое понимание ситуации и проблем. Две *заинтересованные* стороны, считающие (кого ни спроси), что *именно они* защищают интересы ребенка, его настоящее и будущее.

Они обречены на взаимодействие, но очень часто взаимодействие не складывается. На вопрос «почему?» ответить и просто и сложно.

Просто потому, что ситуация почти всегда развивается по одному сценарию:



конфликтная ситуация при упреке
или высказывании недовольства (с любой стороны)



возникновение конфликта



углубление конфликта

Как правило, реального выхода из конфликтной ситуации никто не ищет — обиды, недовольство, раздражение, агрессия от бессилия разрешить (изменить) ситуацию накатываются. Наступает этап борьбы за свою правоту. Каждая сторона отстаивает свою позицию, отстаивает жестко, компромисс никто не ищет (даже если на словах такая попытка есть). Борьба бывает открытой, но бывает и скрытой (неявной), но действенной.

Сложно потому, что ситуации различны, в каждой — разные люди со своими особенностями, своей тактикой общения, своим пониманием ситуации, и им никогда не договориться, если *и та и другая* стороны (обе!) не поймут, что конфликт между учителем и родителями — ситуация тупиковая. Если понимание не будет достигнуто, вариант разрешения тупиковой ситуации окажется только один — кому-то уйти. Чаще уходит ребенок, но бывает, что уходит учитель. Печальный итог, а ведь можно было просто не доводить ситуацию до конфликта.

Это важно знать!

.....

В любом конфликте родителя и учителя страдающая сторона — всегда ребенок, вне зависимости от того, кто прав, кто одерживает победу, а кто терпит поражение. Ребенок вынужден защищаться от тех, кто борется за него, вынужден мириться с тем, с чем мириться не должен, соглашаться с тем, с чем не должен соглашаться, но уже первая конфликтная ситуация показывает ему, что он всегда проигрывает — вне зависимости от того, выигрывает родитель или выигрывает учитель.

Как это бывает на практике. В конфликте родителей и учителя (школы) или, наоборот, учителя и родителей у каждого «своя правда», свои очень весомые и значимые аргументы и, как правило, одна позиция — «ради ребенка». К сожалению, представление о том, что такое «благо» для ребенка, тоже сильно различается.

Мнение исследователей

Во взаимоотношениях родителей и педагогов часто возникают проблемы. Самые лучшие учителя, так же как и самые лучшие родители, всего лишь люди. Каждый из них гордится своей работой. Каждый из них испытывает собственнические чувства по отношению к ребенку. Каждый в душе считает (справедливо или нет), что ребенок добился бы гораздо лучших результатов, если бы другая сторона обращалась с ним несколько иначе.

По материалам сайта www.moi-dvor.ru

Простой, но очень типичный пример. При записи в школу учительница объясняет маме, что интенсивная программа, условия обучения (школа полного дня), дополнительные нагрузки будут не по силам возбудимому, непоседливому и часто болеющему малышу. Мама, считая своего ребенка чуть ли ни гениальным (а ребенок действительно хорошо развит), возмущена «никакой квалификацией педагога» и, не дослушав учительницу, пригрозила «найти на нее управу». Учительница в ответ вспыхнула, обрушив на маму накопившееся раздражение (это было не первое выяснение отношений в течение дня).

Каждая по-своему права, в реакции каждой доминирует обида, но каждая хочет «как лучше для ребенка». Но никто не захотел выслушать друг друга. Конфликт возник на моих глазах и настолько стремительно, что оправдания педагога: «Я пыталась ее убедить» — и мамы: «Я подробно рассказала об особенностях моего ребенка» — нельзя принять во внимание.

Беда в том, что эта ситуация имела продолжение. Мама «нажаловалась» и добила своего: первого сентября ребенок пришел в школу, а обиженная (по ее собственной оценке, «униженная») учительница на время затаила обиду. Ждать школьных проблем долго не пришлось, при адаптации гиперактивного ребенка к школе они неизбежны и естественны.

Что было дальше? Это иллюстрируют обрывки из рассказов учительницы и мамы:

- Учительница: «Я вызвала ее и предъявила все претензии: ребенок работать не может, постоянно отвлекается и другим мешает, в прописях, кроме заданий, которые он как следует выполнить не может, какие-то рисунки, и еще дерзит, сказал, что, если я буду называть его по фамилии, он будет обращаться ко мне так же. Я сказала, что предупреждала ее, что ребенок не сможет учиться в нашей школе... А она на своем...»

- Мама: «...Она невзлюбила его... конечно, он непростой мальчик, но ему нравится в школе, и с детьми он подружился, а учительницу стал бояться... Вначале он говорил, что она с ним еще как следует не познакомилась и не знает, что он хочет хорошо учиться, а теперь очень волнуется, когда идет в школу, боится ее замечаний... Придется мне опять на нее жаловаться».

Взаимные обвинения, обиды и жалобы накапливались, проблемы ребенка становились все глубже, директор и завуч устали играть роль третейского судьи, и в середине второго класса ребенка перевели в другую школу.

Была ли эта ситуация безвыходной с самого начала? Конечно, нет. Все можно было изменить и после первого конфликта. Если бы мама извинилась за свою несдержанность, если бы учительница не лелеяла свою обиду и не радовалась возможности «предъявить претензии», если бы у обеих хватило такта и терпения еще раз поговорить о ребенке, забыв свои обиды... Но увы, этого не произошло.

Агрессия, предубеждение, негативный настрой. В одном из разговоров с родителями мы обсуждали тактику общения

родителей с учителем, советуя искать в учителе союзника. При этом подразумевалось, что учитель также готов к доброжелательному спокойному и терпеливому взаимодействию. Но вот неожиданный поворот этой темы — письмо молодого педагога, которой (она сама в этом признается) «не хватает опыта общения с родителями». Вопрос сформулирован достаточно четко: «Что делать с агрессивными родителями? Если я пытаюсь на собрании рассказать, что творят на уроках их дети, они меня обвиняют в неумении управлять классом, в непрофессионализме».

Родительские собрания... Несколько лет тому назад, готовя материал для учителей о проведении родительских собраний, я опросила родителей разного возраста — и тех, чьи дети давно выросли, и тех, кто только готовит детей к школе. Оказалось, что почти все родители не любят ходить на родительские собрания, так как чувствуют себя униженными, неуверенными, им неловко перед другими родителями, их захлестывают негативные эмоции из-за «бестактности учителя», «нежелания понять их ребенка», а также от стремления учителя продемонстрировать их «родительскую несостоятельность». В ответ на мой вопрос: «Имеет ли подобная прилюдная порка родителей эффект?» — педагоги отвечали по-разному, но все объяснения можно было свести к формуле: «Родителей нужно „строить” с первого дня, не построишь — сядут на голову, будешь каждый день *разбираться* в их проблемах».

Мнение исследователей

Далеко не всегда учителю удается осуществлять ведущую роль в сотрудничестве с родителями учащихся по той причине, что учитель не располагает никакой властью помимо своего морального авторитета, а также потому, что ему приходится налаживать целесообразные контакты с любыми родителями. Среди других причин могут быть названы разобщенность между учителем и родителями учащихся или их недоброжелательные отношения. Разобщенность возникает вследствие

отсутствия контактов, неопределенности представления учителя о родителях ученика и тех, в свою очередь, об учителе; разобщенность интересов; большое число ожиданий, связанных с выполнением разного рода обязанностей; различие типов отношений к ребенку; различный уровень педагогической квалификации.

По материалам сайта www.revolution.allbest.ru

Важно заметить, что последствия применения подобной тактики редко кого волнуют. «Моя задача — учить детей, а не воспитывать родителей», — так выразила это отношение одна из учительниц. Как ни странно, более спокойно к молодому педагогу, выбравшему эту тактику, относились родители старше сорока, но категорически не принимали родители до сорока и бабушки старше пятидесяти пяти лет. Надеюсь, что автор письма, задавая вопрос «что делать с агрессивными родителями», если и совершает ту же ошибку, то ненамеренно. Письмо показывает, что она не равнодушна и хочет изменить ситуацию. Однако по тону письма, по восприятию родителей («агрессивные»), по уверенности в том, что она-то делает все правильно (пытаясь рассказать, «что творят на уроках их дети») становится ясно, что своих просчетов в общении она не осознает.

Попробуем разобрать наиболее типичные ошибки и понять, как можно изменить ситуацию. **К конфликтам чаще всего приводят ситуации, когда:**

- «грехи» отдельных детей (или всех вместе) обсуждаются при всех родителях. Всеобщее и прилюдное обвинение *рождает протест*;
- учитель разбирает не конкретную ситуацию, а ситуацию вообще («невнимателен», «не старается» и т. п.);
- учитель использует тактику обвинения и соответствующие интонацию, жесты, взгляды.

Раздражение и несдержанность педагога в общении с родителями дают им полное основание усомниться в профессиональной компетентности учителя, в его способности

быть на стороне ребенка. Не случайно родители стараются избегать таких столкновений с учителем и годами не приходят в школу.

Мнение родителей

.....

Обычно в начальной школе родители охотно сотрудничают с учителем, и учителя начальной школы, как правило, прекрасно контактируют с родителями, и в центре этого общения — ребенок. А потом... после такого тесного общения с учителем, когда ребенок переходит в среднюю школу, родители попадают в «информационный вакуум». Информации — минимум, и какая-то она непоследовательная, обычно исходит от ребенка, который ничего толком объяснить не может.

Помню, почти год адаптировалась к такой ситуации: и в школу ходила, и с учителями пыталась разговаривать — но активного сотрудничества уже не получалось. И у всех родителей так. Махнули рукой, приспособились: вы, учителя — никак, ну и мы, родители — тоже... никак. Зато в старшей школе, в выпускных классах, снова начинается активное общение учителей с родителями, опять все активно друг с другом сотрудничают, только наши выросшие дети уже в стороне от этого общения. Мы с учителями договариваемся, что-то решаем, принимаем советы, даем советы, а наши взрослые дети — отдельно, ждут, «когда это все закончится».

По материалам сайта www.myjane.ru

Как установить контакт родителей и учителя? Уверена, любой педагог все это знает, но... ошибки повторяются. Что делать? Совет прост (только его непросто выполнить) — *научиться слушать и слышать друг друга, не создавать барьеры общения, а если они уже созданы — уметь преодолевать их.* Это очень важно и необходимо не только родителям и педагогам, но прежде всего детям, которые страдают от непонимания конфликтов взрослых. К сожалению, общая культура коммуникации (в семье, на улице, на телевидении,

в школе, на работе) дает мало примеров корректного, доброжелательного и спокойного общения.

Быть на стороне ребенка — значит строить отношения. Сейчас издается много книг по технике и технологии, методике и принципах взаимодействия, однако большая часть из них — это бизнес-технологии, бизнес-модели, бизнес-ситуации. Причем основная задача авторов — научить читателя не просто отстаивать свою позицию, но «поставить на место», «добиться своего решения проблемы». Рекомендуется использовать любые приемы — сарказм и двусмысленности, обман и насмешку. Но «противник» в бизнесе и «союзник» в общении педагога и родителей — это принципиально разные ситуации общения, определяющие собственно характер общения и его тактику.

Это важно знать!

Эффективное взаимодействие — это не «убийство» словом или взглядом, а умелое отстаивание своей позиции при корректном, спокойном и доброжелательном отношении к «противнику».

Учитель и родители не враги, хотя и бывают иногда противоборствующими сторонами. Если в бизнесе нет и не может быть задачи превратить противника в союзника, то эффективное общение родителей и учителя (учителей) подразумевает (предполагает) решение именно этой задачи.

Эта задача — стать союзником — многим кажется неразрешимой. «Все попытки тщетны», «Что я только не перепробовала — и разговоры, и подарки, и жалобы, но пришлось поменять школу», «Мы говорим на разных языках, мои объяснения никогда не находят понимания...» — это позиция одной стороны, родителей. Бывает, что и педагоги признают безуспешность своих попыток найти общий язык с родителями: «Они не хотят меня слушать», «Любые замечания вос-

принимаются в штыки», «Нельзя добиться выполнения ни одного требования...»

Взаимное недовольство и взаимные претензии можно понять и объяснить, но это не дает удовлетворения ни одной стороне, потому что нет окончательной победы и победителя. Отношения все равно нужно строить.

Нельзя считать победой ситуацию, когда ребенок уходит от учителя. Это, скорее, учительский проигрыш, но еще раз повторю — больше всех проигрывает ребенок. Даже если в отношениях с учителем все сложилось трагически (кстати, реальные трагедии совсем не редкость) и уход (переход в другую школу) кажется благом и единственным выходом, новая ситуация может оказаться также совсем не простой из-за неумения наладить контакт, выстроить эффективное взаимодействие. При этом обе стороны недовольны друг другом. Проблема всегда в том, что *отсутствие или нарушение взаимодействия родителей приводит к нарушению их взаимодействия с ребенком*.

В тех письмах, отрывки из которых я привела, видно, что оба моих корреспондента ожидали неудачу в общении, были настроены на негативное восприятие ситуации, но ничего не сделали, чтобы изменить ее. Учительница, которая много раз терпела неудачу в своем желании «поставить родителей на место», не изменила себе — и проиграла. Родители, настроенные на оборону, тоже проиграли ситуацию. Разочарование и недовольство друг другом оставили все проблемы без решения.

Необходимо научиться слушать и слышать друг друга, только так мы сможем быть на стороне детей. Наше взаимопонимание необходимо им.

СИТУАЦИЯ «УЧИТЕЛЬ — РОДИТЕЛЬ» ГЛАЗАМИ УЧЕНИКОВ, УЧИТЕЛЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ

Несколько лет назад я провела мини-исследование. Это исследование проводилось в ходе тренинга эффективного общения для учащихся, поэтому участники хорошо представляли себе содержание вопросов. А так как анкеты были анонимными, они имели возможность отвечать без всяких опасений. На вопросы анкеты ответили почти 3000 старшеклассников (1270 девочек и 1450 мальчиков), часть исследования (приблизительно треть участников) проводилась в Москве, а остальная — в других городах России. По моей просьбе школьные психологи попросили старшеклассников 10—11-х классов ответить на два вопроса:

1. Считаете ли вы взаимодействие ваших родителей и учителей (классного руководителя):

- Эффективным.
- Малоэффективным.
- Разрушающим.

2. Испытываете ли вы негативные последствия нарушенного взаимодействия:

- Очень сильно (как это проявляется).
- Да (как это проявляется).
- Нет.

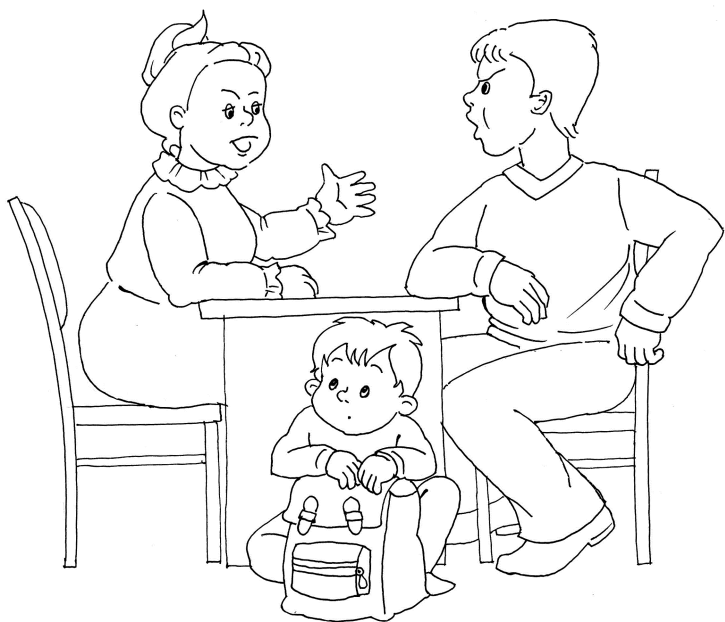
Результаты этого исследования не просто интересны, они показывают всю сложность и глубину существующих

противоречий, нарушение взаимодействия родителей и учителя и особенности влияния этой ситуации на состояние подростка, его самооценку. Мы понимали, что подростки, участвующие в тренинге, в большей мере способны дать реальную и объективную оценку ситуации, чем, например, учащиеся начальных классов. Больше того, мы предполагали, что наиболее острые конфликты родителей и учителей бывают именно в начальной школе (а в основной и старшей — это конфликты учащихся со взрослыми). В то же время мы не могли предположить, что с окончанием начальной школы, сменой ведущего учителя (классного руководителя) конфликтная ситуация часто не только не заканчивается, но вступает в новую фазу, которая как бы подготовлена негативным опытом и ребенка, и родителей.

Что же показали результаты? Во-первых, очень высок процент подростков, которые считают взаимодействие своих родителей с учителями малоэффективным и разрушающим (около 74%). Причем некоторые подростки, ответившие, что взаимодействие было эффективным, раскрывали свои ответы (давали более подробные и развернутые ответы), отмечая, что были хорошими учениками и повода для выяснения отношений просто не было. В тех случаях, когда у учеников были школьные проблемы (проблемы обучения), взаимодействие было либо малоэффективным, либо разрушающим. Парадокс, ведь именно в этих случаях помочь ребенку справиться с проблемами могут только совместные действия учителя и родителей.

Самой тяжелой ситуацией, получившей у учащихся оценку разрушающей, оказалась такая, при которой они вынуждены были перейти в другую школу (около 11% случаев), либо вынужден был уйти учитель (около 3% случаев). Несмотря на то, что эти цифры не кажутся критическими, 14% разрушающего взаимодействия между родителями и учителями — очень тревожный показатель, ведь это не просто отсутствие эффективного взаимодействия, это тяжелые и затяжные конфликты, которые не смогли разрешить взрослые.

Реакция детей на эти ситуации не однозначна. Далеко не всегда, вопреки мнению большинства педагогов, дети принимают сторону родителей. Но почти во всех случаях учащиеся считают, что в самом начале ситуация была разрешимой, ее можно было смягчить, преодолеть. Однако непонимание, амбиции, несдержанность, незаслуженные упреки и обиды постепенно осложняли обстановку, делали невозможным



компромисс: «Даже когда я был не прав или моя двойка была вполне заслуженной, родители были уверены, что она (учительница) придирается». Были и прямо противоположные примеры: «Я могла все выучить наизусть и отвечать лучше всех — больше тройки не заслуживала. Иногда от обиды я тихо плакала, но она обязательно находила предлог, чтобы перед всеми высмеять меня. Но как я ни жаловалась родителям, слышала только одно: „тебе нужно доучиться“, „я не пойду выяснять отношения“, „я не могу с ней разговаривать“, „не хочу ей уступать“». Ситуации разные, но обе —

результат несформированных (вернее, неправильно сформированных) отношений между родителями и учителем.

Ситуация «между двух огней», когда вольно или невольно, намеренно или не намеренно ребенок включается в систему «сдержек и противовесов», чревата нарушениями и психического, и физического здоровья. Ребенок вынужден соответствовать той системе требований, которые предъявляют к нему и родители и учитель. Нередко эти требования (обеих) сторон неадекватны, не соответствуют возрастным возможностям ребенка, его способностям, его склонностям. Однако взрослые не всегда (как показывает опыт) готовы быть «на стороне ребенка».

«Быть на стороне ребенка» — выражение известного французского педиатра и психолога Франсуазы Дольто, которая сделала целью своей жизни разъяснение взрослым этой важной необходимости — быть на стороне ребенка. Чаще всего, считая, что они защищают ребенка, волнуются за него, заботятся о нем, взрослые (и родители, и учителя) решают свои проблемы.

Многие подростки в опросе, о котором мы говорили, пытались исключить конфронтацию, через какое-то время старались не рассказывать родителям о школьных проблемах, а конфликты родителей и педагога пытались сгладить сами. Один из таких случаев, рассказанных в ходе опроса, наглядно показывал, как развиваются в таких ситуациях события (мы просили старшеклассников при желании описать свои случаи сложных взаимоотношений между родителями и учителями). Думаю, этот рассказ многих заставит задуматься.

История конфликта глазами ребенка

Все началось уже в первые месяцы в школе. Я еще до первого класса начал заниматься музыкой с педагогом, и эти занятия были в пятницу и в воскресенье. Воскресенье — мой день, а в пятницу

приходилось пропускать занятия. Моя мама пыталась все объяснить, взять задания на этот день, я все выполнял и вообще в первом классе очень легко учился, но в конце года у меня появились тройки. Маме это не нравилось, она считала, что моя Анна Васильевна несправедлива.



Правда, мне это не говорили, но ситуацию активно обсуждали мама с папой и бабушкой. Папа советовал выяснить отношения, бабушка — не обращать внимание. Я старался как мог, но очень боялся получить плохую оценку, чтобы не огорчать родителей и не давать повода Анне Васильевне упрекать меня за пропуски занятий по пятницам. Потом случилось так, что я пропустил две контрольные работы, они были в пятницу. Родителей вызвали в школу. Пошел папа. Не знаю, о чем они говорили, не знаю, как, но моя жизнь в школе превратилась в ад. Анна Васильевна всегда спрашивала меня то, что объясняла в пятницу, и мой ответ всегда был «не таким». Она не ругала меня, даже не ставила плохие оценки, но всегда подчеркивала: «Мне жаль, что ты не слушал объяснение. Я не могу повторять все специально для тебя».

Какое-то время я ничего не рассказывал родителям, боялся, что «будет хуже». Но однажды от обиды расплакался в классе, и кто-то из одноклассников сказал об этом бабушке (она встречала меня из школы). На этот раз выяснять отношения в школу пошла моя мама. Потом недели две я только и слышал в разговорах родителей «я сказала», «она сказала». Все с раздражением, неприязненно, а Анна Васильевна просто перестала меня замечать. Она не спрашивала меня, не смотрела на меня. Единственную контрольную, которая до конца года была в пятницу, я писал в другой день.

Казалось, что все успокоилось. Я привык к Анне Васильевне, к школе, но во втором классе начался второй тур «выяснения отношений». Анна Васильевна настаивала, чтобы я занимался после школы, родители «бились» за свободный четверг (теперь четверг), но проиграли, и меня перевели в другую школу. Мне было так сложно! Несмотря ни на что Анна Васильевна мне нравилась, а новая учительница — нет. Думаю, родители с самого начала не смогли найти общий язык с Анной Васильевной, возможно, они ее обидели, или она их. Еще помню свое ощущение беспомощности. Я ничего не мог ни сделать, ни изменить, все решали за меня и без меня. Когда я стал старше (примерно класса с седьмого), я старался сам выстроить свои отношения с учителями, не вмешивая в них родителей. Честно говоря, я боялся новых конфликтов.

Что хотелось бы отметить в этом рассказе. Во-первых, нежелание обеих сторон искать и находить компромиссное решение и обсуждать проблему, не затягивая ситуацию, не доводя ее до конфликта, когда обе стороны вынуждены были «выяснять отношения». Во-вторых, ни одна сторона не подумала о вариантах разрешения конфликта между собой, а не за счет исключения ситуации общения с учителем (перевода ребенка в другую школу). Именно поэтому решение этой конфликтной ситуации не было найдено, а у ребенка на протяжении всех школьных лет оставался страх новых конфликтов. Конечно, эта ситуация рассказана ребенком и прочувствована им, но нетрудно предположить развитие этой ситуации со всех сторон.

Взгляд на проблему со стороны учителя. Вторая история — письмо учительницы в ответ на мою рубрику в «Учительской газете», посвященной проблеме сотрудничества учителей и родителей. Привожу его с некоторыми сокращениями.

«Вы пишете, что учитель должен быть спокоен, терпелив, доброжелателен, но что делать, если буквально с первых слов нарываешься на грубость, на „не ваше дело“, „мы сами разберемся“. Любое замечание, любое требование вызывает бурю эмоций, обиды. Вообще в школу чаще приходят те родители, к которым нет претензий, родители тех детей, которые хорошо учатся, с которыми не возникает особых проблем. А тех, у чьих детей есть проблемы в школе, не дожدهшься, разве что на родительское собрание. Они уделяют своим детям недостаточно внимания, но замечания не воспринимают. Я с ними вежлива, корректна, но в ответ часто слышу упреки, что это я уделяю их детям мало внимания, что у меня слишком высокие требования, что дети сильно устают. Один родитель даже упрекал меня в том, что его дочь перед контрольными очень волнуется, даже не спит. Я посоветовала ему обратиться к психологу, чтобы снять страхи, а он пожаловался на меня директору. Возможно ли здесь спокойное и доброжелательное, как вы советовали, сотрудничество?»

Каждой строчкой этого письма учительница (с большим опытом) пытается убедить меня, что такое сотрудничество невозможно, и старается мне это доказать.

Вернемся к строчкам этого письма: «замечания, требования, претензии», а в ответ «взаимные упреки и жалобы». Сам тон этого письма отражает скопившуюся обиду на родителей, которые в штыки принимают замечания и требования этой учительницы. По-видимому, она относится к категории не только старых и требовательных педагогов, но скорее — бескомпромиссных и нетерпимых. Случай с ее ученицей, которая боялась контрольных, очень показателен, ведь она не захотела разобраться в ситуации. Возможно, совет родителям обратиться к специалистам (психологу или психиатру) —

верный, но все-таки следовало сначала понять, почему возникли страхи. Подобный совет, высказанный в резкой форме (даже интонационно), мог спровоцировать ответную негативную реакцию родителей. Уверена, что автор этого письма не сторонник конфронтации с родителями, но эффективное взаимодействие с ними у него не складывается.

Мнение родителя

Дети теряют интерес к учебе, к труду, и им надо помочь. Одним родителям или только учителям не справиться. Здесь нужны совместные усилия. А что делаем мы? Агрессия в адрес учительства развернулась не от хорошей жизни. Уже давно родителям не справиться со своими детьми. Вместо того чтобы искать союзников, родители ищут врагов, и тем самым вредят своим детям еще больше. Учитель — это вторая мама для ребенка, а так оскорблять мать, первую или вторую, нельзя. Ведь мало кто задумывался, какой вред наносят детям такие «дискуссии», какие затеваем мы. Таким отношением к взрослым, к старшим, учителям, мы калечим своих детей.

По материалам сайта www.echo.msk.ru

А что же родители? Для того чтобы быть объективной, следует представить третью сторону — родителей. В одном из наших исследований мы спрашивали молодых педагогов, которые сами были родителями, удовлетворены ли они взаимодействием учителя с их собственными детьми. Оказалось, что большая часть педагогов в роли родителей испытывает те же проблемы, что и обычные родители (не педагоги по профессии): они также высказывают недовольство компетентностью учителя, его отношением к ребенку и его способностью взаимодействовать с родителями. Казалось бы, уж для них-то не должно быть секретов эффективного взаимодействия, они выступают сразу в двух ролях — и учителя и родителя.

В чем причина? Ситуации во многом различаются, но на одну причину указывают почти все родители: «мы бесправны» (вернее, они себя так ощущают), «мы не можем ничего изменить», «с нами ничего не обсуждают, только приказывают, указывают, требуют», «не хочется портить отношения, но доказать ничего невозможно». Это выдержки из родительских писем.

Данные Фонда «Общественное мнение»

.....

Случается, что между учителями и родителями школьников складываются непростые, а порой даже конфликтные взаимоотношения. В этом, на взгляд россиян, бывают виноваты как учителя, так и родители. Большинство (60%) респондентов отказались назвать «типичного виновника» возникающих разногласий. Мнения остальных распределились почти поровну: 17% опрошенных полагают, что в конфликтных ситуациях чаще бывают виноваты учителя; 23% — что родители.

По материалам сайта www.fom.ru

Удивительная вещь: и родители тоже считают конфронтацию неизбежной, а подобный настрой сам по себе уже создает неблагоприятную основу для общения. Получается, что обе стороны — и учитель и родители, уверенные в том, что конфронтация неизбежна, создают ее. «Нет, нет, вы не правы, — возразила мне учительница начальных классов, — я настроена положительно, но...», — и тут улыбка словно стерлась с лица моей собеседницы, взгляд стал напряженным, а движения (до этого легкие и спокойные) почему-то стали резкими. Она действительно хотела разобраться в ситуации, и я рискнула очень осторожно обратить ее внимание на эти изменения в поведении, которые порой говорят людям больше слов.

Взгляд, мимика, жесты могут насторожить и обидеть, даже если ничего обидного не говорится. Это так называемые невербальные средства общения, значение которых в эффек-

тивном взаимодействии не менее значимы, чем слова или действия. Во фразе «я ничего особенного не сказала» чаще всего заключена отговорка, нежелание разбираться в ситуации.

Итак... Я часто слышу возражение: «Ну почему нужно во всем соглашаться с учителем (с родителями), почему именно я должен (должна) идти на поводу?» Это, пожалуй, самая большая ошибка — нет, нет и еще раз нет, не нужно со всем соглашаться и «идти на поводу». Бурные выплески эмоций, как правило, как раз и заканчиваются сдачей позиций, тогда как спокойное и аргументированное отстаивание своей позиции не позволяет этого сделать. И еще частый вопрос: «Почему я (учитель или родитель) должен искать компромисс, думать, что и как сказать?» Потому что, в конечном счете, вы (учитель или родитель, не имеет значения) делаете это не только для себя, для того, чтобы сберечь свои нервы, не загонять себя в стрессовую ситуацию, но прежде всего для ребенка. Как только вы примете эту позицию, эту установку, подобные вопросы возникать не будут.

Глава 2

Принципы эффективного общения

Как настроиться на общение
и грамотно
сформулировать проблему

•

Как говорить, чтобы вас услышали,
как задавать вопросы и отвечать на них

•

Как контролировать
ситуацию общения

•

Как решать проблемы,
не создавая новые

•

Как признавать свои ошибки,
извиняться и благодарить

КАК НАСТРОИТЬСЯ НА ОБЩЕНИЕ И ГРАМОТНО СФОРМУЛИРОВАТЬ ПРОБЛЕМУ

На одной из последних встреч с родителями меня спросили: «Вы действительно считаете, что нормальное взаимодействие с учителем можно выстраивать? Значит, это процесс развития отношений и, наверное, есть какие-то правила, которые необходимо знать и учителю, и родителям?»

Безусловно, любые отношения, любое взаимодействие людей, даже родных, «выстраивается», есть и общие принципы, но не правила. Правила подразумевают (или предписывают) определенный (только такой) вариант поведения, принципы дают *общее направление*, возможные варианты, основу, на которой строится эффективное взаимодействие. Поэтому я выделила **10 основных принципов эффективного общения**, которые помогут выстроить взаимодействие учителя с родителями и родителей с учителями:

- Принцип 1. Уметь настроиться на эффективное общение.
- Принцип 2. Уметь говорить.
- Принцип 3. Уметь слушать и слышать.
- Принцип 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них.
- Принцип 5. Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.
- Принцип 6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.

- Принцип 7. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.
- Принцип 8. Уметь отстаивать свою точку зрения, выражать и говорить «нет».
- Принцип 9. Уметь признавать свои ошибки и извиняться.
- Принцип 10. Уметь показывать свое расположение и благодарить.

Остановимся подробнее на каждом из принципов.

ПРИНЦИП 1. Уметь настроиться на эффективное общение. Начать мне хотелось с очень значимой составляющей взаимодействия учителя и родителей — просьбе о встрече. Казалось бы, это такая мелочь, но порой именно эта «мелочь» создает существенный барьер в общении. Если просьба, например, учителя сформулирована как приказ, написанный красивыми чернилами в дневнике: «Прошу родителей явиться завтра в школу», — это одна ситуация, если там же, в дневнике, написано: «Уважаемый Петр Иванович! Прошу Вас завтра прийти в школу или позвонить мне по телефону...» — совершенно иная ситуация. Первый вариант — демонстрация неуважения к родителям и «сильной позиции» учителя, второй — просьба и признание возможности (в силу разных обстоятельств) не прийти *завтра* в школу с предложением альтернативного варианта (позвонить).

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

Оптимальный вариант — предварительная договоренность. Можно написать записку (лучше не в дневнике), отправить коротенькое письмо по электронной почте или sms-сообщение (если эти формы общения приняты), можно позвонить по телефону. В любом случае необходимо согласовать время встречи (хорошо бы и ее продолжительность). Это позволит подготовиться к встрече и учителю, и родителям.

Поскольку в общении учителя и родителей есть свои нюансы, свои «подводные камни», своя специфика, в главе 3 я рассмотрю все принципы на примере конкретных ситуаций.



Почему так важен настрой в общении учителя и родителей. «Я боюсь идти в школу», «Я заранее настроена на конфликт», — говорят родители. Или: «Я жду каких-то жалоб на ребенка», «Я иду в школу с тяжелым чувством — буду опять ощущать себя скованной, виноватой, как когда-то в школе», — рассказывает мне мама. Такая ситуация обычна, и очень часто она связана с воспоминаниями родителей о собственном детстве, о реакции их родителей на требования или жалобы учителей.

Мнение учителя и родителя

.....

...Там, где возникает конфликт, чаще всего причина — это непонимание родителями учителей. Я думаю, что это

нормально, но все же грустно, если родитель не верит и даже не думает о том, что учитель может любить его ребенка. А учитель любит своих детей, особенно если работает не один год, а два, три, четыре. Эти дети становятся „его“, и его душа вместе с ними. Образовательный процесс — это еще отношение между учителем и учеником. Ребенок, который действительно влюблен в своего учителя, все будет выполнять, и все делать, и так далее. Учитель, которого не любят... там все что угодно делай, ничего не получится.

По материалам сайта www.echo.msk.ru

Есть случаи, когда тревожность родителей, страх перед посещением школы может быть столь силен, что требует обращения к психоаналитику. В итоге выясняется, что причина страха взрослого человека перед школой и учителем — его детские страхи, конфликтные ситуации из далекого детства, которые вновь дают о себе знать, когда нужно идти на родительское собрание или встречу с учителем собственного ребенка. Порой родители не могут понять причины подобного негативного настроения, но противостоять ему, разрушить его бывает очень сложно.

Нередко и учитель, имеющий в прошлом опыт тяжелого общения с родителями, готов перенести этот настрой на новые ситуации общения с родителями, которых видит впервые.

Почему важно определить цель общения. Согласитесь, если цель общения учителя и родителей — «выяснить отношения» или «поставить на место», то ей будут определяться и тон, и слова, с которых собеседники начнут разговор, их мимика и жесты. Буквально с первого слова выстраивается «стенка», возникает напряжение, неприятие, противоречия, которые, возможно, окажутся непреодолимыми. Часто мы видим, вернее, обращаем внимание на то, что ожидаем увидеть, слышим то, что ожидаем (хотим) услышать, восприни-

маем ситуацию так, как настроены. Именно поэтому прежде всего определите: ваш настрой позитивный — или негативный?

Не накручивайте себя — анализируйте! Позитивный настрой способствует и помогает общению, негативный — создает барьер. Как настроиться, если довлеет негативный опыт, если, еще не видя человека, вы считаете, что он вам не понравится, что общаться будет сложно?

Прежде всего, не спешите составлять отрицательное мнение и «накручивать себя», так как при негативном настрое обычную улыбку можно расценить как снисходительную или даже «саркастическую», а уверенный тон — как показатель превосходства и т. п. Попробуйте проанализировать свой настрой, и если он негативный, значит, стоит поискать причину.

Допустим, у вас уже есть опыт негативного общения с этим человеком, после которого вы чувствовали себя неловко, были разочарованы, огорчены или расстроены. Определите:

1) что именно вас огорчило или вызвало неловкость: слова; действия вашего собеседника; ваша собственная неловкость; неумение ответить; неудовлетворенность; недоговоренность?

2) почему вам было сложно общаться? Потому что вас не слушали; перебивали; выказывали пренебрежение (проанализируйте, что было, по вашему мнению, показателем этого); были некорректны, несдержанны (как это проявлялось); предъявляли жесткие (или невыполнимые) требования (что-то другое, что вызвало ваше недовольство)?

3) каким вы считаете предыдущее общение: неудачным; безрезультатным; бессмысленным?

При ответе на каждый вопрос подумайте, почему результат оказался таким? Это позволит проанализировать свою установку, понять причины негативного настроения, свои чувства и отношение к будущему собеседнику. Такой анализ

позволяет подготовиться к новому общению, исключить факторы риска, разрушающие общение.

Есть смысл более внимательно проанализировать и свою реакцию. Стоит вспомнить свои слова, свою интонацию, свое выражение лица, свои ответы. Может, и вы были недостаточно корректны и спокойны? Возможно, и ваши эмоции перехлестывали через край? Тогда новую ситуацию взаимодействия стоит начать с нуля, настроившись на позитивное и конструктивное общение.

Это важно знать!

При негативной установке проанализируйте, что вас тревожит в предстоящей встрече: боязнь оказаться в неловком положении; боязнь услышать неприятную оценку ваших действий, вашей компетентности; боязнь унижения; боязнь грубости; боязнь растерянности, не позволяющей достойно ответить.

Этот перечень собственных ощущений можно дополнить, опираясь на собственную практику. Но, как показывает опыт анализа негативных установок и причин, вызывающих их, ни учителя, ни родители такой анализ не проводят. Как правило, родители считают, что лишь они испытывают страх, напряжение, неловкость в ожидании встречи с учителем, так как у учителя «выигрышная позиция». Это не так. Многие учителя также жалуются на трудность преодоления негативной установки, связанной с предыдущим опытом общения с родителями. Кроме того, негативный настрой определяет наше восприятие ситуации, собеседника, его мимики, жестов, речи, тона и т. п.

Если вы сильно волнуетесь. Стоит отметить еще одну сторону отрицательного влияния такого настроения — это так называемое «функциональное напряжение». Ожидание неприятности (а именно это и характеризует негативный настрой)

и представление о том, что это неизбежно, создает условия для возникновения стрессовой ситуации или реакции стресса (так называемой неспецифической реакции возбуждения и напряжения в тех ситуациях, с которыми, как мы считаем, не можем справиться). В быту мы оцениваем эту реакцию как волнение («я сильно волнуюсь», «я не могу сдерживать волнение»). Для настроения характерна формула: «Я обязательно буду волноваться при этой встрече». Что при этом происходит: повышается частота пульса (появляются неприятные ощущения в области сердца); учащается дыхание; появляется сухость во рту; может быть тошнота, неприятные ощущения в желудке; покраснение лица; интенсивное потоотделение; «внутренняя дрожь».

И эти проявления, как правило, сопровождаются потерей способности логически мыслить и четко излагать свою мысль, снижением внимания, памяти и ростом панических настроений («я не знаю, что сказать, как ответить», «я не могу справиться с этой ситуацией»). Неудивительно, что после подобной встречи болит голова, сердце и подкашиваются ноги.

Таким образом, и на психологическом, и на физиологическом уровне негативный настрой дает отрицательный эффект, создает новый комплекс проблем.

Как изменить свой настрой. Обычно вопросы учителей и родителей звучат так: «Обида от предыдущей встречи (разговора) не проходит. Что делать?», «Пытаюсь настроиться на „позитив“, не получается. Как это сделать?», «Едва начинаю думать о новой встрече, волнуюсь, тревога захлестывает. Как снять напряжение?». Изменить свой настрой возможно, но это потребует некоторых усилий.

1. *Нужно понять причину негативного настроения.* Причина может быть объективной и быть связанной с предыдущим опытом общения с тем человеком, встреча с которым предстоит, но может быть и субъективной и быть связанной с далеким, возможно, забытым и неосознаваемым опытом.

Не исключено, что это вовсе не ваш собственный опыт, а мнение значимых для вас людей, характеристика, которую дают вашему будущему собеседнику (друзья, знакомые, родственники). Совсем не редко толчком к негативному настрою родителей являются другие родители, у учителей — другие учителя.

Это важно знать!

- Если причина негативного настроения — чужое мнение, не стоит считать его значимым.
- Если причина негативного настроения — ваш собственный опыт, попробуйте проанализировать поведение вашего собеседника и понять, что именно вас так огорчило, отчего возникла обида, почему результат предыдущей встречи оставил горький осадок. Решите, как можно противостоять такому поведению, например, как реагировать или не реагировать на обидные (на ваш взгляд) замечания, на жесткие требования, что делать, если вас не слушали, если с вами были некорректны, несдержанны и т. п. Ваше преимущество в том, что вы знакомы с ситуацией, знаете, к чему нужно подготовиться. Вы предупреждены, а значит, вооружены, и именно поэтому нужно спокойно оценить ситуацию и подготовиться к ней, не настраиваясь на очередную неудачу.

Не так давно на встрече с педагогами я услышала: «С этой мамашей невозможно общаться, ей ничего невозможно доказать, я общалась с ней четыре года. Теперь эта мука предстоит Ирине Васильевне». В глазах Ирины Васильевны, классного руководителя пятого класса, в котором учится этот ребенок, панический страх и ожидание «муки». С таким настроем никакую проблему решить будет невозможно.

2. Проанализируйте собственное поведение. Возможно, вы растерялись и не нашли, что ответить, были несдержанны

или не совсем корректны. Может быть, напряженное выражение вашего лица, глаз создавало впечатление неприятия и т. п. Выработайте позитивную тактику собственного поведения для того, чтобы не повторять ошибки, но и не идти на поводу у своего собеседника.

3. *Проанализируйте свое состояние.* Если вы не можете справиться с волнением и страхом следующей встречи, отложите ее и попробуйте, мысленно представляя себе встречу, сделать несколько упражнений, чтобы снять напряжение. Например:

- Сядьте поудобнее, расслабьтесь, снимите обувь, тугие браслеты, часы, ослабьте галстук и т. п.

- Закройте глаза, напрягите мускулы, сжав кулаки, прикоснитесь тыльной стороной запястий к плечам, нахмурьтесь, прижмите кончик языка к верхнему небу, одновременно выпрямите ноги, потяните вперед носки, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Сохраняйте это положение, считая до пяти.

- Сделайте медленный выдох, постепенно расслабляя все тело. Откиньтесь на стуле, опустите плечи, разожмите пальцы, разожмите зубы, свободно опустив подбородок, разгладьте лоб.

- Сделайте второй вдох, задержите дыхание, медленно считая до пяти или до трех (раз-и, два-и, три-и, четыре-и, пять-и) и медленно выдохните.

- Следующие три вдоха сделайте глубоко и медленно. Во время выдоха повторяйте: «Я спокоен, все хорошо». Старайтесь почувствовать, как расслабляется все тело, как уходит напряжение и скованность.

- Представьте себя в приятной спокойной обстановке (на теплом песочке, когда вас пригревает ласковое солнышко, в удобном кресле со стаканом горячего душистого чая в руках; на любимом диване с мурлыкающей кошкой на коленях и т. п.), улыбнитесь, почувствуйте радость и удовольствие. Постарайтесь удержать это состояние. А затем переключитесь на ситуацию встречи. Если забилося сердце,

участилось дыхание и «перехватывает» горло, вы еще не готовы к встрече.

Учитесь снимать напряжение, тренируйтесь. Это пригодится вам во многих жизненных ситуациях.

Проанализируйте ситуацию из прошлого негативного опыта. Анализ ситуации — совсем не простая задача, особенно когда это касается собственного поведения. Чаще мы действуем по пословице «В чужом глазу соломинку найду, в своем — бревна не вижу». Облегчить это может сравнительный анализ по принципу «я» и «он» (собеседник). Можно взять лист бумаги и написать (когда пишешь, многое проясняется) слева, *что* в поведении (словах, тоне, взглядах, жестах и т. п.) вашего собеседника вас напрягло, обидело, задело и т. п., а справа опишите свое поведение, свою реакцию. Вот для примера часть записи одной мамы:

Она	Я
• <i>Упреки:</i> «мало занимаемся», «не уделяем внимания...» • <i>Тон:</i> резкий, безапелляционный • <i>Взгляд:</i> холодный, настойчивый • <i>Как происходила встреча:</i> разговор стоя, на ходу — демонстрация сильной занятости, всем видом показывала, что отрываю от важных дел	• <i>Моя реакция:</i> не соглашалась, доказывала обратное, нервничала • <i>Тон:</i> не самый ласковый, скорее агрессивный, очень хотелось поставить ее на место • <i>Взгляд:</i> скорее всего, и я смотрела исподлобья • <i>Мои ощущения:</i> чувствовала себя неловко, как провинившаяся ученица, и злилась

Такое сопоставление помогает увидеть не только чужие, но и свои ошибки, понять свое состояние, свои ощущения. Это помогает выбрать правильную тактику новой встречи,

и если не создать позитивный, то хотя бы исключить негативный настрой.

Это важно знать!

.....

Самое главное — понять, что ваш настрой не изменяется сам собой, и его никто не может изменить. Примите как данность: настрой (установка) зависит только от нас самих, значит, сформировать или изменить ее можем только мы сами.

Итак, прежде всего, согласно принципу 1:

Настройтесь на эффективное общение.

ПРИНЦИП 2. Уметь говорить. Взаимодействие учителя и родителей — это прежде всего разговор и, как правило, разговор один на один. Кроме того, это не светский разговор о том о сем, а объяснение своей позиции, отстаивание своего мнения, изложение своего взгляда на ситуацию. Поэтому вопрос «что говорить?» и «как говорить?» возникает одним из первых. Если разговор складывается, обе стороны удовлетворены общением, если нет, недалеко до конфликта. Рассмотрим, что помогает разговору состояться, а что приводит к появлению барьеров общения.

Что говорить. Начнем с того, *что* говорить. Нередко и родители, и учителя сетуют на то, что не знают, как объяснить ту или иную ситуацию или высказать свое мнение. Совсем не редко, начиная общение, мы не можем четко сформулировать свою мысль, а потом удивляемся, что разговор «не получился». Значит, к разговору необходимо подготовиться и четко обозначить мысль, которую вы хотите донести до собеседника. Лучше, если главная мысль будет сформулирована до разговора, заранее. Это позволит отработать разные ее варианты.

Это важно знать!

Для того чтобы сформулировать основную мысль, необходимо:

- Проанализировать проблему или задачи, которые вы намерены решить в разговоре.
- Продумать, как бы вы их сформулировали.
- Выделить ключевую фразу, с которой можно начать разговор (обсуждение проблемы, «подводку» к главной мысли).
- Определить то решение, к которому вы хотели бы прийти (или компромиссный вариант, который считаете возможным).

Главная задача — совместное решение. Основная мысль должна быть не только услышана, но и принята собеседником, то есть необходимо, чтобы он *понял важность того, что вы говорите*. Совсем необязательно, чтобы собеседник сразу же принял вашу позицию, согласился с ней, важно, чтобы он услышал вас (это особенно важно в ситуации, когда вы предполагаете, что у собеседника будет свое, иное мнение). Поэтому, начиная разговор, не стоит всем своим видом, интонацией и словами показывать, что ваши слова — «истина» в последней инстанции, объясните, что ваша главная задача — совместное решение.

Данные Фонда «Общественное мнение»

Взаимоотношения родителей школьников и учителей должны, по мнению россиян, строиться на началах тесного и доверительного сотрудничества. Большинство участников опроса (69%) убеждены в том, что родителям следует поддерживать постоянный контакт с учителями своего ребенка, не ограничиваясь эпизодическим общением в рамках родительских собраний (74% ответов родителей в этой группе).

По материалам сайта www.fom.ru

Какая манера говорить является «проигрышной».
У каждого человека своя манера говорить — это и богатство

вашего словарного запаса, и разнообразие интонаций, скорость и четкость речи, смысловая структура и т. п. Манера говорить — индикатор образования, культуры, социального статуса человека. Кроме того, манера говорить отражает многие психологические качества человека. Однако именно манера разговора, свойственная человеку, создает «проигрышные» позиции во взаимодействии, которыми умелый собеседник может легко воспользоваться. К «проигрышным» позициям относятся долгое вступление учителя, отсутствие предварительной договоренности и неумение выразить суть проблемы.

Не начинайте издалека. Долгое вступление — одна из типичных ошибок учителей. Ошибка вполне объяснимая, так как учитель привык делать «подводку» к любому вопросу в процессе обучения детей. Однако в общении с родителями это может сослужить плохую службу. Длинная преамбула отвлекает внимание от сути проблемы, и порой внимание собеседника оказывается исчерпанным еще до того, как речь пойдет о том, что действительно важно.

Безусловно, есть и такие родители, которым не жалко ни своего, ни чужого времени, или они просто не умеют четко и коротко изложить свою мысль.

Что предпринять:

1) 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 обсуждения (разговора);

2) не будет невежливым прервать поток слов и вернуть собеседника к цели разговора («Простите, но мы хотели обсудить...», «Простите, но вы хотели объяснить...», «Я была бы рада обсудить это более подробно, но наше время ограничено, вернемся к...»). Не стоит приводить целый ряд аргументов

при изложении своей позиции или долго объяснять свою точку зрения: четкая, ясная и доказательная позиция не требует многих аргументов.



Это важно знать!

.....

Причиной долгого вступления и долгого объяснения чаще всего бывает неуверенность, что информация будет воспринята так, как нам бы хотелось, или боязнь, что нас не так поймут. На самом деле ни долгое вступление, ни долгое объяснение не способствуют взаимопониманию. Наоборот, многословие не позволяет четко изложить свою мысль (позицию), мешает собеседнику сосредоточиться.

Как правило, о разговоре учитель и родитель предварительно договариваются, и в основе такого разговора — решение какой-то проблемы. «Спасибо, что нашли время (согласи-

лись встретиться)... Мне очень важно обсудить эту проблему (поговорить о...)...». Осознайте главное, не стремитесь сказать все и сразу.

Стоит ли говорить всю правду? Разумеется, не стоит бояться сказать всю правду и высказать свое мнение, даже если вы предполагаете, что учитель (или родитель) может обидеться. Однако делать это нужно продуманно, взвешенно, корректно (на уровне высказываний, тона и в целом вашего вида). Важно, чтобы слова не были агрессивными, бесцеремонными и чтобы они не унижали человека. В любой ситуации не стоит «переходить на личности». Следует давать оценку только конкретной ситуации. Корректнее и правильнее не обвинять человека, а обсуждать его поступок, поведение, мнение. Но чаще всего «вся правда» — это эмоции, а не факты, это наши ощущения, впечатления, наше отношение к событиям, к человеку (а это и есть «переход на личность»). Поэтому принцип «Правда, всегда только правда, но не вся правда» — вполне оправдан в общении и учителя, и родителей.

Если у вас другое мнение. Высказывая свое мнение, необходимо быть вежливым, но твердым, можно при этом уточнить точку зрения собеседника: «Если я вас правильно понял(а), вы считаете...», при этом не настаивать: «У меня другое мнение», «Я думаю совсем не так», «Я с вами не согласен (не согласна)». Высказав свою точку зрения, стоит поинтересоваться: «Что вы думаете?», «Согласны ли вы со мной?», «Согласны ли вы с моей точкой зрения?», «Мне интересно (важно) ваше мнение».

Как вести разговор, чтобы он был эффективным. Важно вовлечь собеседника в разговор, используя, например, следующие приемы:

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

- Ссылайтесь в разговоре на мнение, высказывание, позицию 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: «Уверен, этот разговор поможет нам...», «Надеюсь, вместе с вами...». Можно (в определенных ситуациях) эти призывы к совместному решению, действию использовать напрямую: «Давайте сделаем...», «Попробуем вместе...», «Возьмите это на себя, а я...».

- Используйте все невербальные средства привлечения внимания (интонацию и темп речи, визуальный контакт, мимику и жесты).

В то же время не стоит использовать все свои возможности для того, чтобы лишить собеседника «дара речи», применяя принцип черной риторики: «Никогда не молчи, уничтожь противника его же оружием».

Это важно знать!

.....

- Сарказм, издевка, двусмысленность и просто грубость недопустимы, они моментально разрушают общение.
- Остроумное замечание может разрядить обстановку, но может сыграть злую шутку, показаться обидным. Поэтому использовать свое остроумие следует с большой осторожностью и только тогда, когда вы хорошо знаете человека и уверены, что шутка будет понята правильно.

Чего не следует делать. Не следует обсуждать личностные особенности собеседника или ваше отношение к нему. Говорите только по существу: зная, *что* говорить, можно уделить внимание тому, *как* сделать разговор более эффективным.

Не следует также торопиться. Говорите размеренно, спокойно и уверенно. Иногда, видя, что собеседник спешит (или делает вид, что спешит), мы торопимся (увеличиваем скорость речи, сокращаем паузы), пытаюсь сказать все, что хотели. Но это не дает желаемого результата — собеседник нас слушал (если слушал), но не услышал. Почему? Прежде всего, потому, что при очень быстрой речи часто информация просто не воспринимается, и, кроме того, быструю речь трудно слушать (информация теряется, мысль ускользает).

Мнение родителя и учителя

.....

Я некоторое время находилась сразу «по обе стороны баррикад».

Как маму, меня волновал и волнует уровень преподавания. Это для меня — критерий, по которому я оцениваю учителей. Причем не уровень знаний учителя, а именно способность донести, организовать, заинтересовать и т. д. И меня очень раздражают равнодушные люди. Если ты делаешь работу, любую, ты должен получить удовлетворение от конечного результата. А когда человеку в принципе все равно, то и удовлетворительного результата ожидать не приходится. То же касается и учительского труда.

Как преподаватель, я хотела большей заинтересованности в делах детей со стороны родителей. Говорю родителям, что у ребенка проблемы; конкретно, точно, ставлю задачу родителям: что они могли бы сделать, как помочь... Нет, результат почти нулевой — это ж напрячься нужно, жизнь свою перестроить как-то, отказаться от чего-то... То есть опять-таки — полное равнодушие к проблемам ребенка.

По материалам форума www.myljane.ru

Об интонации и громкости голоса. Интонация придает нашим словам то значение, которое мы хотим им придать. Одни и те же слова, сказанные с разной интонацией,

воспринимаются по-разному, даже нейтральное «прошу вас» можно произнести и как мягкую просьбу, и как жесткий приказ. Громкость голоса (речи) также имеет значение. И очень громкий, и очень тихий голос мешают восприятию, снижают эффективность взаимодействия. Если слишком громкая речь отталкивает, создает ощущение давления, напряжения, то слишком тихая может создать ощущение робости, неуверенности. Порой, стараясь быть мягкими и спокойными, мы лишаем себя возможности четко, выразительно и убедительно говорить. Однако замечания типа «не нужно так кричать» или «я не слышу, что вы бормочете себе под нос» некорректны. Одной такой фразой можно навсегда исключить возможность эффективного общения.

Это важно знать!

- Неуважение к собеседнику, снисходительность в тоне, разговор «с позиции сильного» обязательно вызывают отпор, неприязнь, желание защититься. Порой это происходит произвольно, но уважающий себя человек не может не отреагировать на кажущуюся некоторым безобидной фразу: «Ну что вы, милочка». Подобные обращения («милочка», «дорогуша», «моя дорогая» и т. п.) неприемлемы в общении с чужими людьми.
- Жеманность в голосе и в поведении не добавляют доверия ни учителю, ни родителям.

О паузах и взгляде. Паузы в речи не просто важны, они обязательны. Разговор без пауз не позволяет сосредоточиться перед ответом, заставить собеседника обратить на что-то внимание, придать словам более глубокий смысл. Однако затянувшаяся пауза, особенно пауза, заполненная междометиями, может прервать нить разговора. Поэтому, мысленно досчитав до трех, продолжайте разговор. Во время разговора нужно смотреть в глаза собеседнику, однако ситуация «глаза в глаза» достаточно напряженна, и нужно вовремя сделать паузу — отвести взгляд в сторону (когда

вы обдумываете ответ) или даете возможность собеседнику справиться с волнением.

Итак, разговор будет эффективным, если вы:

- определите цель общения;
- четко сформулируете мысль;
- выберете для подтверждения наиболее значимые аргументы;
- не будете слишком напористыми и категоричными;
- будете говорить спокойно, доброжелательно, неторопливо, использовать визуальный контакт, проявлять уважение и расположенность к собеседнику в словах, мимике, жестах.

Чтобы следовать принципу 2:

Умейте говорить.

КАК ГОВОРИТЬ, ЧТОБЫ ВАС УСЛЫШАЛИ, КАК ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ И ОТВЕЧАТЬ НА НИХ

ПРИНЦИП 3. Уметь слушать и слышать. Телефонные разговоры — один из вариантов взаимодействия учителя и родителей. Наиболее характерные особенности разговора по телефону, помогающие общению:

1) начинайте разговор по телефону с приветствия («Здравствуйте», «Добрый день (вечер)»). Ответное приветствие: «Добрый день, я слушаю вас»), называйте собеседника по имени-отчеству;

2) представьтесь («Я Иван Петрович Соколов, папа вашего ученика Сережи Соколова»). Не следует говорить: «Вы меня не знаете», «Мы с вами незнакомы»;

3) спросите, есть ли у вашего собеседника время для короткого разговора: «Можете ли вы уделить мне минутку?», «Могу ли я коротко обсудить с вами один вопрос?». Не начинайте извиняться. В случае, если учитель/родитель занят сейчас, следует назначить другое время («Пожалуйста, извините, я сейчас занят, позвоните мне...»);

4) четко и коротко формулируйте свою просьбу, вопрос, предложение;

5) не задавайте несколько вопросов подряд, сделайте паузу, чтобы услышать ответ; не перебивайте; говорите не очень быстро и не очень медленно, спокойным, ровным и доброже-

лательным тоном. Если при этом вы будете улыбаться «про себя», ваш голос будет звучать теплее и мягче;

6) слушайте активно, используйте короткие фразы: «Да», «Понятно», «Хорошо»; не перегружайте собеседника информацией, но обязательно повторяйте то, что ваш собеседник должен запомнить, например, место, дату и время встречи (если вы договариваетесь о встрече);

7) спрашивайте мнение собеседника по ходу разговора, чтобы понять его реакцию («Вы согласны?..», «Что вы думаете?..», «Как вы считаете?..»). Если говорите что-то приятное, выделяйте эти слова интонацией. Не подчеркивайте то, что может огорчить. Не давайте советов, если вас об этом не просят;

8) попрощайтесь с собеседником, поблагодарите за внимание, позвольте звонившему первому повесить трубку. Если звонят вам и разговор затягивается, вполне корректно сказать: «Извините, у меня дела (мне нужно идти, звонит другой телефон)». Это сигнал к немедленному окончанию разговора.

Это важно знать!

.....

Не звоните, отложите разговор, если вы:

- рассержены, огорчены, возмущены — в таком состоянии выяснение отношений по телефону только ухудшит ситуацию;
- плохо себя чувствуете или очень устали, это обязательно «услышит» ваш собеседник, но может расценить по-своему;
- не уверены, что этот звонок необходим.

Как слушать активно. Одна моя знакомая учительница часто повторяет (имея в виду родителей): «Меня слушают, но не слышат». Увы, так бывает часто, а неумение слушать создает многие проблемы общения.

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;

— *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», то есть понимать то, о чем прямо не говорится.

Что нужно знать о правилах слушания. В общении учителя и родителей качества хорошего слушания очень важны, так как учитель и родители попеременно выступают в роли слушателей. Разговор учителя и родителей всегда особенный, и слушать «между прочим» недопустимо. Чтобы ничего не упустить, необходимо:

1. Настроиться на активное, внимательное и аналитическое слушание, так как любой факт, любая позиция, любая оценка ситуации требуют ответной реакции, ничего нельзя упустить или не заметить. Однако часто настрой мешает выслушать собеседника. «Ничего нового не услышу...», «Все, что мне скажут, я и так знаю...» — такая позиция и подобные формулы мешают слушать.

2. Не отвлекаться на другие мысли. Это создает риск ложных выводов, неверных заключений или просто пропущенных фактов, а смутные представления о теме разговора могут осложнять взаимопонимание и взаимодействие. «Она не слушала меня, все, что я говорила, ей просто неинтересно», — основная обида после неудачных разговоров. Мешает слушать и объективно оценивать информацию и ситуация, когда вы не критичны и настроены во всем верить собеседнику, считаете его мнение «истиной в последней инстанции».

Так нередко бывает с родителями, которые после разговора с учителем спешат «применить строгие меры» к своим детям, тогда как критическая оценка ситуации не была бы лишней.

3. Поддерживать свое внимание по ходу разговора, для того чтобы не отвлекаться. Этому помогают вопросы, которые можно мысленно задать самому себе: «Что я знаю об этом?», «Для чего он мне это говорит?», «Что бы это значило?», при этом важны не сами вопросы, а их стимулирующее влияние на внимание.

4. Фокусироваться сначала на позитивных аспектах, идеях, предложениях, мыслях и только потом на негативных.

5. Уточнять, спрашивать то, что не совсем понятно, неясно или вызывает сомнение.

Это важно знать!

.....

Процесс слушания может быть затруднен, если:

- вы возбуждены, расстроены, рассержены или встревожены. Любое эмоциональное возбуждение или напряжение создает барьеры восприятия и слушания. Если встречу (разговор) невозможно отложить, используйте приведенные выше упражнения для расслабления (см. стр. 45);
- вы испытываете страх (боязнь, неловкость) общения с собеседником, и это нарушает внимание;
- сила эмоций собеседника заслоняет смысл его речи, и вы реагируете не на речь, а на эмоции. Иногда это намеренная манипуляция, для того чтобы вывести собеседника «на эмоции». В этом случае скажите себе: «Стоп!» (сделайте глубокий вдох и длительный выдох, медленно считая до пяти).

Что важно собеседнику. Собеседнику всегда важно видеть и понимать, как вы слушаете, важна ваша реакция:

- ваше выражение глаз, мимика, жесты, короткие фразы типа: «Да, да, я вас внимательно слушаю...», «Это важно...», «Мне это интересно...»;

- ваше умение слушать. Поэтому не стоит перебивать собеседника, обязательно дайте возможность высказать ему свою мысль, свою позицию до конца;
- ваше умение вернуть разговор к нужной теме, если собеседник отклонился от основной темы разговора, с помощью фраз: «Думаю, нам важнее обсудить...», «Самое главное нам решить...», «Мне бы хотелось более подробно обсудить...», «Мне важно ваше мнение по поводу...». Так вы покажете, что внимательно следите за ходом разговора, сосредоточены на том, что говорит собеседник.

Это важно знать!

.....

Необходимо внимательно слушать ответы на все вопросы. В то же время, когда отвечаете вы сами, важно не превратить свою речь в монолог. Для этого позволяйте во время своего ответа включаться в разговор собеседнику, например, уловив какой-то его жест, или взгляд, или фразу типа: «я хотел(а) бы...», «позвольте мне...», «я думаю что...», «и все же...». Ваш собеседник поймет, что вы способны его слышать и тогда, когда говорит он, и тогда, когда говорите вы сами.

Как прервать разговор, не обидев. Можно ли, слушая, прервать разговор, не обидев собеседника? Да, конечно. Можно использовать следующие формулы: «Я бы с удовольствием еще поговорила с вами, но у меня много дел», «Простите, но я сегодня очень занята, могут уделить вам еще лишь несколько минут». Эти слова должны быть сказаны без раздражения, спокойно, доброжелательно. Но не стоит извиняться слишком активно, важно дожидаться паузы в разговоре. Лучше прекратить разговор таким образом, чем всем своим видом показывать, что вам надоело слушать вашего собеседника. Если необходимо продолжить разговор, после извинения можно назначить новую встречу.

Итак, чтобы быть эффективным собеседником, согласно принципу 3:

Научитесь слушать и слышать.

ПРИНЦИП 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них. Необходимость задать вопрос по ходу разговора возникает практически в любой ситуации общения, однако часто мы копим эти вопросы, задаем их сами себе и не находим ответа или задаем их себе уже после разговора, огорчаясь: «Ну почему я об этом не спросил!» Вопросы могут помочь вести разговор, но могут и спровоцировать конфликт, создать неловкую ситуацию.

Какие вопросы разрушают общение. Задавая вопрос, хорошо бы понимать, для чего вы его задаете. Например, вариант вопроса, заданного спокойно, доброжелательно, уважительно, который может умиротворить собеседника, 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. Скрытая провокация приведет к тому, что собеседник вынужден будет оправдываться, доказывать свой профессионализм.

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

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

Правильно поставленные вопросы позволяют направить разговор (общение) в необходимое русло, получить необходимую информацию, а неправильно поставленные вопросы разрушают общение. Однако и сам вопрос, и его постановка



могут носить и негативный, и позитивный характер. Например, если родитель при обсуждении проблемы спрашивает у учителя, работающего в школе второй год: «И какой у вас опыт работы?», понятно, он хочет подчеркнуть неопытность, поставить педагога в неловкое положение и тем самым укрепить собственные позиции.

А вот другой вопрос, который может быть задан как учителем, так и родителем: «Вы это отрицаете или просто не понимаете?» С одной стороны, подобный вопрос направлен на то, чтобы выявить оценку ситуации собеседником, с дру-

гой — содержит некорректную по сути вторую часть, которая, будучи сказанной свысока, прозвучит грубо. Разумеется, подобные вопросы не помогают взаимодействию.

Есть и еще одна разновидность негативных вопросов — это риторические вопросы, не требующие ответа, но создающие неловкость, оставляющие неприятный след и общее впечатление от разговора. На эти вопросы нельзя ответить, от них нельзя защититься, и именно поэтому они, как никакие другие вопросы, разрушают общение. «Как вам это могло прийти в голову?», «Ничего страшного, кому это может понравиться?», «Неужели вы так наивны?». Когда речь идет о негативном влиянии этих вопросов, наиболее частая отговорка (оправдание) — «Я ничего особенного не сказал(а)». Действительно, «ничего особенного», но такие вопросы либо заставляют оправдываться, либо создают напряжение.

Мнение родителя

.....
Мне кажется, что это входит в профессиональные обязанности учителя — замечать, что происходит в классе, замечать, как выстраиваются отношения с одноклассниками, замечать, какие проблемы мучают ребенка, даже если он об этом и не говорит.

По материалам сайта www.echo.msk.ru

Вопросы, которые помогают прояснить ситуацию. В любом общении ситуация может меняться довольно быстро. Еще минуту назад вы были совершенно согласны с собеседником, но уже следующая фраза способна вызвать возражение, раздражение и даже протест. Однако не исключено, что вы просто что-то не так поняли или собеседник просто неточно выразил свою мысль. Поэтому можно спрашивать обо всем, что вызывает вопрос. Этой цели служат уточняющие вопросы. Они позволяют прояснить позицию, мысли, предложение собеседника. Уточняющие вопросы не могут начинаться с отрицания. Лучше, если формулировки будут

«мягкими»: «Пожалуйста, поясните, что вы имели в виду...», «Возможно, я не все понял(а)...», «Объясните, пожалуйста, еще раз...», «Как вы думаете, это действительно?..», «Как, по вашему мнению...».

Нередко после разговора остается неудовлетворенность, потому что ситуация осталась непроясненной, а решение не найдено, так как не получены ответы на основные вопросы. Эти вопросы нужно было задать, спросить напрямую, однако нередко мы ждем от собеседника ответы на незадаанные вопросы, считая это понятным и без прямого вопроса. В то же время отсутствие *прямого вопроса* позволяет собеседнику уйти от ответа, сделать вид, что ответа не ждут.

Задать можно любой вопрос: «Пожалуйста, скажите, что вы думаете...», «Мне бы хотелось услышать ваш ответ...», «Мне было бы интересно узнать ваше мнение...», «Я хотел(а) бы понять, что вы думаете о...», «Мне важно узнать ваше мнение о...», «Что вы думаете о...», «Как вы думаете, это...».

Это важно знать!

.....

- Прямые вопросы могут звучать жестко (требовательно) и вызывать настороженную или негативную реакцию, если не смягчить их «волшебными словами», спокойной интонацией, мягким взглядом.
- Лучше не использовать выражения типа: «Ответьте на мой вопрос», «Я хочу услышать ответ на мой вопрос», «Я задал вам вопрос и жду ответ...».
- Выражения вроде: «Скажите прямо...», «Скажите честно...» — сразу задают тон недоверия.

Как задавать вопросы и реагировать на них. Способ, каким вы задаете вопрос, и то, как вы в свою очередь реагируете на вопрос собеседника, также может определить эффективность вашего общения.

1. *Не задавайте вопросы между прочим, в ходе разговора.* Не задавайте сразу несколько вопросов, так как это

позволяет не отвечать на них. Привлеките внимание собеседника, перед тем как задать вопрос, для этого можно использовать следующие фразы: «Я бы хотел(а) задать вам вопрос...», «Есть вопрос, на который мне важно получить ответ...», «Ваше мнение по следующему вопросу очень важно для меня», «Есть вопрос, который очень меня волнует...», «Не можете ли вы ответить мне на такой вопрос...». Слушая ответ на вопрос, не стоит прерывать его фразами типа: «Нет, вы не о том...», «Я спросил(а) вас не о том...», «Вы не отвечаете мне...».

В случае, если собеседник уходит от ответа, вопрос можно повторить: «Я все же...», «Пожалуйста, ответьте...», «Мне важно получить ваш ответ именно на этот вопрос...».

Это важно знать!

Если упреки типа: «Вы уходите от ответа...», «Вы не отвечаете на мой вопрос» — разрушают общение, то прямой вопрос, заданный спокойно и смягченный интонацией, мимикой, жестом: «Вы не хотите отвечать на этот вопрос? Это ваше право», вполне уместен и приемлем. В нем нет ничего обидного, так как любой человек имеет право оставить какие-то вопросы без ответа. Однако тот, кто не хочет отвечать, должен сказать об этом. Не стоит делать это резко ни по словам, ни по тону: «Я не хотел(а) бы обсуждать это сейчас...», «Мне жаль, но я не смогу ответить на этот вопрос», «Извините, но этот вопрос я оставляю без ответа», «Мне не хотелось бы огорчать вас, но на этот вопрос я не могу ответить».

2. *В завершение каждого разговора целесообразно сформулировать вопросы, направленные на достижение взаимопонимания (выработку общей цели, общего решения).* Эти вопросы, как и основное содержание разговора, можно подготовить заранее (можно даже записать их, чтобы не забыть в ходе беседы). К ним относятся вопросы типа: «Итак, что мы решили?», «Мы все обсудили, что дальше?», «Как мы будем

действовать?». Подобные вопросы требуют от собеседника дополнительных пояснений, выводов, предложений. В ответ на подобные вопросы невозможно отмолчаться, ответить однозначно. Задавая такой вопрос, вы словно передаете собеседнику ведущую роль в разговоре, поэтому приготовьтесь внимательно слушать, но ни в коем случае не задавайте подобные вопросы, если вас не интересует мнение собеседника.

В любом разговоре важно не только задавать вопросы, но и не уходить от ответов на те вопросы, которые возникают у собеседника.

Вопрос «Что делать?». И родители, и педагоги в той или иной ситуации часто задают вопрос: «Что делать?». И, как правило, хотят получить простой и, главное, легко выполнимый и желательно «быстро действующий», как растворимая таблетка, ответ.

Но простых ответов на подобные вопросы, как правило, нет. Как быть? Что отвечать, чтобы не разочаровать родителей или учителя, не оттолкнуть собеседника? Нередко возникает ситуация, когда приходится рассуждать вслух, анализируя различные варианты. Это не самый лучший выход, но все же лучше, чем «Я в растерянности» или, еще хуже, «Я сама не знаю, что вам посоветовать». Иногда спасает ситуацию фраза: «Давайте подумаем вместе». Возникает естественная пауза, после которой появляется возможность выслушать еще раз мнение собеседника, порассуждать вслух. В этой ситуации вопросы: «А как вы думаете?», «Как вы считаете?» — очень уместны.

Это важно знать!

Вопросы, заданные в ходе разговора, не приведут к возникновению неловкости, если:

- они не напоминают «допрос с пристрастием»;
- не являются необязательными или избыточными;

- не содержат упреков и подтекста;
- прямые, требовательные (жесткие) вопросы смягчены тоном, взглядом, жестами;
- вы честно признаете, когда у вас нет ответа на какой-то вопрос;
- 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.

Итак, вопросы — неотъемлемая часть общения родителя и учителя, а значит, согласно принципу 4:

***Научитесь спрашивать, задавать вопросы
и отвечать на них.***

КАК КОНТРОЛИРОВАТЬ СИТУАЦИЮ ОБЩЕНИЯ

ПРИНЦИП 5. Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения. Можно ли научиться различать коды общения? Опыт показывает, что это возможно, но совсем не так просто, как кажется на первый взгляд. Специалисты советуют не торопиться с выводами и рассматривать не отдельный код, а их сочетание, взаимосвязь.

Понимание языка невербального общения важно еще и потому, что позволяет не только увидеть и отметить, но и проконтролировать лишь намечающееся изменение ситуации: еще минуту назад ваш собеседник был напряжен, готов к бою, но вдруг опустили плечи, разжались ладони, «потепшел взгляд» — значит, напряжение отступило, и нужно использовать этот момент, закрепить успех в общении. Или, наоборот, человек «закрылся», «занял оборону», а вы продолжаете делать замечания и давать советы, что-то требовать, и... напряжение растет. В то же время обнаруженное у самого себя непроизвольное сжимание пальцев, желание «закрыться» или покусывание губ — сигнал: «Я напряжен, я нервничаю, необходимо расслабиться» (см. рис. на с. 69).

Несоответствие слов и поведения. «Говорит одно, а делает другое» — так можно охарактеризовать человека, который пытается скрыть свои мысли, намерения, позицию.

И все же чаще мы склонны верить словам, даже тогда, когда поведение человека свидетельствует о том, что словам верить нельзя. Например, мама долго рассказывает о том, как она внимательна и добра, как чутко относится ко всем проблемам ее ребенка, но словам не веришь, натываясь на жесткий взгляд, резкие жесты, которые сопровождают ее слова и раздражение в голосе. Понятно, что слова — пустое, а ее жесты, мимика и интонация свидетельствуют о нетерпении, нежелании мириться с ситуацией, понять проблемы ребенка. Если внимательно присмотреться, то можно многое понять о человеке, тем более увидеть в ходе общения изменение его отношения, его состояния. В этот момент важно контролировать свое состояние, а если у вас на губах скептическая улыбка и всем своим видом вы показываете, что не верите ни одному ее слову, дальнейший разговор может не состояться.



Порой несоответствие слов и поведения не бросается в глаза, но интуитивно что-тостораживает, и иногда сложно определить, что именно. Чаще всего это взгляд.

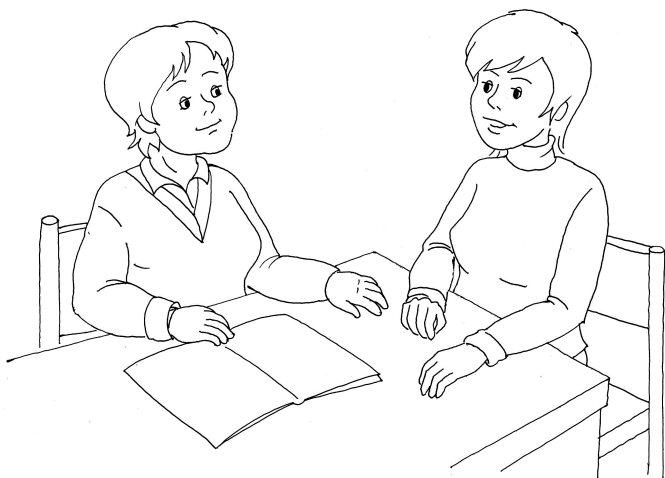
Взгляд. Всем хорошо знаком «теплый» взгляд, а также презрительный, со смешинкой, напряженный, настроженный и др. Однако даже в интерпретации взгляда все

непросто. Как правило, со взглядом сочетается движение бровей, губ, общая мимика лица. Но «открытая» улыбка и «открытый» взгляд, которые расшифровываются как внимание и доброжелательность, существенно отличаются от вежливой «натянутой» улыбки. Поэтому не стоит улыбаться, если не хочется, но расслабить губы и чуть приоткрыть рот стоит. В этом случае выражение лица не будет напоминать маску неприятия.

Мы много раз упоминали, что позитивное общение характеризуется уважением к собеседнику, спокойствием, доброжелательностью, терпением. Вспомним, как обычно человек выражает эти чувства в общении, в разговоре.

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

- Плечи расслаблены, руки не сжаты в кулаки и не сцеплены до посинения пальцев, жесты небольшой амплитуды, спокойные.



- Взгляд спокойный, приветливый. Специалисты рекомендуют переводить взгляд с одного глаза на другой, на лоб, повторяя «маршрут по треугольнику» вверх или вниз — с одного глаза на другой, на губы и опять на глаза. Если вы

используете очки только для чтения, стоит снять их перед началом разговора.

- Губы не сжаты.
- Интонация уважительная.
- Голос не очень громкий.
- Темп речи спокойный.
- При этом мы внимательно слушаем собеседника (не перекладывая с места не место очки, тетради, книги).
- Не рисуем нервно зигзаги на листе бумаги.
- Не ерзаем на стуле, словно постоянно ищем более удобное положение.
- Не используем мимолетные жесты, свидетельствующие о нашем напряжении.

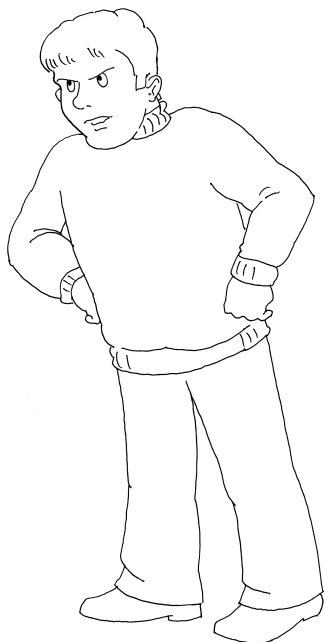
Конечно, есть еще немало нюансов невербальных кодов. Но если мы научимся контролировать хотя бы основные, то есть шанс сделать наше общение приятным и эффективным. Очень важно также контролировать появление предвестников эмоционального срыва, чувствовать собственное эмоциональное напряжение и уметь владеть собой.

Что это значит — уметь владеть собой? Это, прежде всего, умение сдержаться и расслабиться, снять эмоциональное напряжение. Что для этого нужно? Во-первых, знать собственные сильные стороны и слабости, свои ситуации риска. Во-вторых, понимать природу своих чувств, осознавать, есть ли для них реальные основания или они надуманны. В-третьих, четко представлять, что можно себе позволить, а чего нельзя ни при каких обстоятельствах (внутреннее «табу» каждый человек определяет для себя сам).

Мы часто оправдываем свое состояние и свои реакции внешними условиями, жизнью, неприятностями на работе, личными проблемами, но, как правило, «разряжаемся», снимаем напряжение на более слабом, уязвимом, зависимом, младшем. И так — по цепочке. Научившись контролировать себя, мы эту цепочку прерываем.

Прямой «удерживающий» взгляд в длительной беседе, как правило, чередуется со взглядом в сторону, причем

специалисты считают, что чаще всего смотрят в глаза, когда говорят сами. В то же время каждому из нас знакома ситуация, когда прямой взгляд обманщика кажется самым честным, а «потупленный» взгляд застенчивого человека — совсем не свидетельство попытки обмануть. Жесткий прямой взгляд в сочетании со словесной атакой и позой «вперед» — нападение, вызов, зрочки у такого человека сужены. В то же время человек, который нервничает, как правило, не смотрит в глаза — скорее, он будет говорить потупившись. Каждому человеку важно понимать, как он выглядит, какую чаще всего принимает позу, какие использует жесты и т. п., когда говорит и слушает, спорит и возмущается, радуется и благодарит.



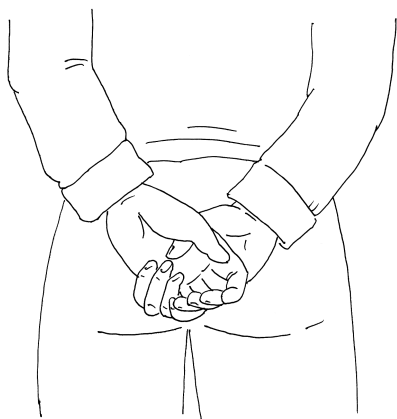
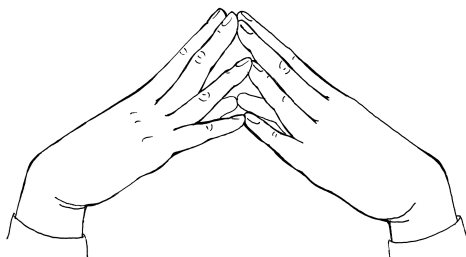
Тон, интонация. «Тон делает фразу» — это крылатое выражение понятно каждому, но как часто именно тон (интонация, акцент на определенных словах, многозначительные паузы) разрушают взаимодействие даже при самых безобидных словах. Так, совсем безобидное: «Ну-у...» — может быть сказано таким тоном, что ничего объяснять дальше не захочется. Что уж говорить о спорах, доказательствах, выяснении отношений, признании ошибок. Сколько нюансов в интонации способны сгладить ситуацию или обострить ее... Даже «волшебное слово» может сыграть злую шутку, если будет произнесено пренебрежительно, свысока. «Пожалуйста» может звучать и как «отстань, надоело», и как «сделаю одолжение», и как «я приказываю». А если все это под-

крепляется настороженностью или неприязнью во взгляде, резкими жестами, то недалеко до конфликта.

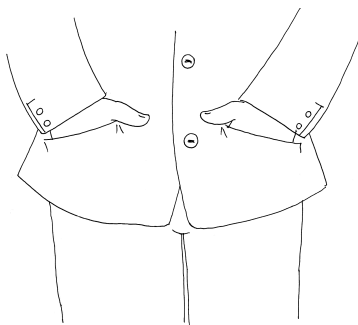
Язык жестов и поз. Разговор учителя и родителей — достаточно специфическая ситуация, при которой сложно себе представить человека, раскачивающегося на стуле и положившего ноги на стол (эти позы тоже можно оценивать с точки зрения языка поз), но различные способы захвата рук (сидя или стоя) встречаются часто.

• *«Шпилеобразное» положение рук* рассматривается как показатель уверенности в себе, превосходства и твердой жизненной позиции.

В целом этот жест считается конструктивным и позитивным, но, если жест появляется в ходе разговора, это может свидетельствовать о том, что собеседник принял решение.



• *Захват кистей завешенных за спину рук* — нередко так стоят мужчины, уверенные в себе и спокойные.



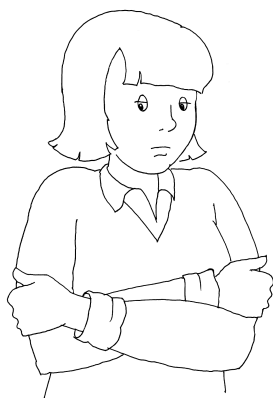
• *Руки в карманах с демонстрацией больших пальцев* — это скорее жест подростков, разговаривающих с учителем. Считается, что этот жест демонстрирует превосходство, доминирование, однако за этим чаще скрывается бравада, попытка показать свою самостоятельность и значимость.

• *Сцепленные пальцы рук* — демонстрация неприятия, негативных чувств, которые испытывает собеседник. На этот жест стоит обратить внимание, особенно тогда, когда пальцы сжаты с силой, руки напряжены. Это явное выражение сдерживаемого напряжения.



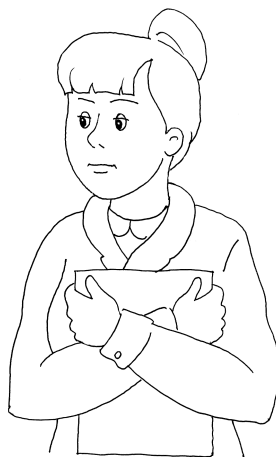
• *Скрещенные руки* — признак закрытости, беспокойства, оборонительной позиции (учитель и родители часто разговаривают, находясь именно в этой позиции). Многие люди объясняют эту позицию: «Мне так удобно, иначе руки девать некуда». Скорее всего, это отговорка, так как определенную позу человек принимает произвольно, даже не осознавая, что он ощущает дискомфорт.

• *Скращенные руки, сжатые в кулаки* — как правило, сочетаются и с изменением взгляда (он становится жестким, глаза прищуриваются, губы и зубы плотно сжимаются, нередко на щеках «ходят желваки» или кривятся губы). Это признак еле сдерживаемого гнева, явной враждебности или готовности обрушить на собеседника поток критики.



• *Обхват руками предплечий* — признак негативных эмоций, которые испытывает собеседник, и показатель волнения и неизбежности принятого решения, в какой-то степени и обреченности: будь что будет.

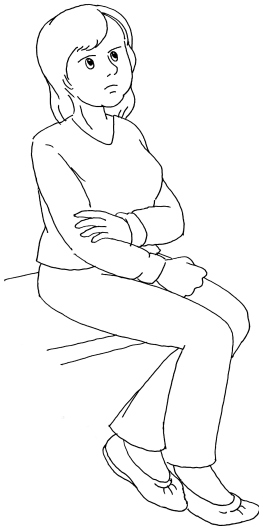
• *Частичные барьеры* — это варианты закрытых жестов рук, когда человек дотрагивается одной рукой до другой, поправляя манжету, одергивая рукав, притрагиваясь к часам, к браслету. Частичным барьером у женщин может быть скрещивание платка, накинутого на плечи, шарфа, использование в качестве барьера сумочки,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





• *Скременные ноги и скременные руки*, при всех нюансах толкований поз и жестов, почти всегда оцениваются однозначно — это не только поза недовольствия, негативного отношения, но и готовности «вступить в бой», выказать свое мнение.

• Если же при скременных руках и ногах ваш собеседник еще и начинает *прикрывать пальцами рот*, то, скорее всего, с вами он в корне не согласен.



• *Скременные щиколотки и фиксирование ступни вокруг другой ноги* — типично женские варианты «закрытых» поз. Скорее, это закрытость оборонительная и не является показателем готовности к нападению, но, если женщина при этой позе с силой сжала подлокотники кресла или положила сжатые кулаки на колени, это свидетельствует не только об отрицательных эмоциях, несогласии с собеседником, но и о твердости своей позиции.

Считается, что изменение позы человека может быть сигналом к завершению разговора. В этом случае человек кладет руки на колени и выставляет вперед одну ногу, словно говоря: «Ну, все, закончили». А если собеседники сидят за столом, обе руки могут быть положены ладонями вниз на стол.

- В ситуации неловкости, неуверенности люди *часто подносят ко рту руку*, пальцы или какие-либо предметы, как бы поглаживая губу — например, прикладывают к губам ручку, дужку очков либо снимают и протирают очки. В определенных ситуациях это может быть затягиванием времени, мысленным поиском решения, раздумий, сомнений.

Если позы, в которых находится человек, сохраняются достаточно длительное время и их невозможно не заметить, то жесты бывают неуловимы, мимолетны.

- Так, например, *потирание кончика носа или легкое касание верхней губы* говорящим может означать, что он думает одно, но говорит совершенно иное. Если же этот жест наблюдается у слушающего, то он не верит тому, что говорит собеседник.

- *Потирание века* — жест, свидетельствующий о желании прервать беседу, потирание уха — показатель сомнений вашего собеседника, а пощипывание мочки уха должно сигнализировать о желании собеседника сказать свое слово.

Иногда жесты отражают особенности самого человека, а не его состояние. Например, у жестких, бескомпромиссных, требовательных людей и жесты резкие, «рубленые», командные. Напротив, люди мягкие, деликатные жестикуют спокойно, не резко, не используют указующие и угрожающие жесты.

Понятно, что невербальные коды могут не только помогать общению и дополнять его, но и подчеркивать сложность ситуации, подкреплять негативное восприятие речи, осложнять процесс взаимодействия.

Итак, осваивая принцип 5:

Стремитесь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.

ПРИНЦИП 6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения. Как правило, общение учителя и родителей — не просто приятная беседа во время коктейля. Это обсуждение каких-то проблем, поэтому важно понимать, слушают ли нас, хотят ли услышать то, что мы говорим.

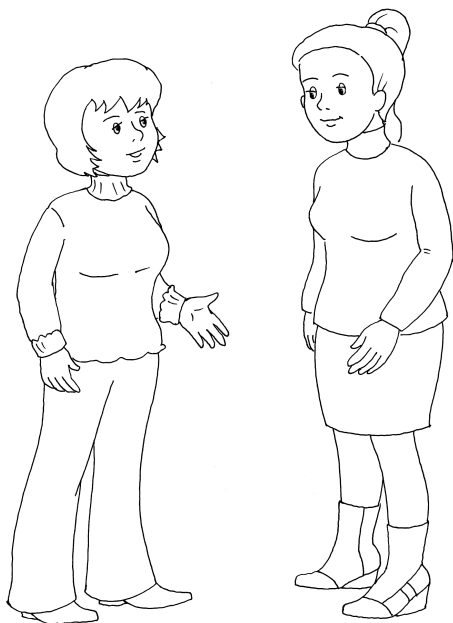
В ходе общения (разговора, обсуждения), безусловно, важно контролировать собственные реакции. Однако не менее важно быть внимательным к тому, как воспринимаются ваши слова, учитывать реакции собеседника (вербальные и невербальные), а также устанавливать и удерживать постоянный контакт: не упускать внимание собеседника, подкреплять свои слова взглядом, мимикой, жестами.

Внимательно наблюдая за собеседником, можно отметить:

- реакцию на ваши слова — согласие или несогласие, скепсис, недоверие, возникающие вопросы и желание их задать, внимание к вашей позиции и нежелание ее выслушать и т. п.;
- изменение эмоционального состояния — напряжение и спокойствие, тревожность и безразличие, доброжелательность, агрессивность и т. п.;
- изменение характера контакта — включение во взаимодействие или, наоборот, нежелание продолжать разговор.

Собеседник открыт для общения, когда... Какие «знаки» тела свидетельствуют, что собеседник расположен к вам, открыт для общения? О готовности к общению говорит открытый, теплый взгляд и разомкнутые губы с чуть заметной улыбкой, свободные плечи, разомкнутые руки и поза

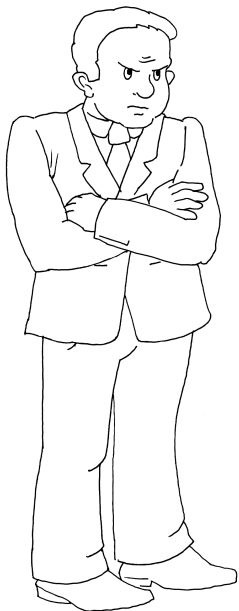
«чуть вперед», к собеседнику. Голова, откинутаая назад или чуть склоненная к собеседнику, свидетельствует о заинтересованности в том, что вы говорите. Для того чтобы беседа состоялась, человек должен увидеть отклик, почувствовать сопереживание. Внимательный взгляд и «поза мыслителя» также свидетельство заинтересованности, внимательного слушания.



Это важно знать!

Порой, когда нам хочется выказать свое расположение, мы готовы протянуть руку и коснуться руки, плеча собеседника. Однако не стоит использовать этот жест в разговоре, даже самом позитивном, с незнакомым человеком. Вряд ли он уместен в общении учителя и родителя, так как может быть расценен как «снисходительный» либо «успокаивающий» («не волнуйтесь») и привести к нежелательной реакции.

Собеседник закрыт для общения, если... Попробуем выделить характерные коды, когда собеседник закрыт, недоверчив и не склонен принимать ваши аргументы, а тем более замечания или упреки.



- Сочетание закрытости в одежде и позе. Например, папа вашего ученика в застегнутом на все пуговицы пиджаке, в туго завязанном галстуке, с руками, скрещенными на груди. Все это свидетельство того, что он явно не готов к диалогу. Не стоит на него давить — это, скорее всего, вызовет сопротивление и ожесточение. Или другой пример: за столом сидит учительница в строгом костюме (пусть даже с ярким шарфиком на шее), ее поза напряженная, спина выпрямлена, пальцы рук скрещены. Все это явные свидетельства того, что она не склонна принимать аргументы встревоженной мамы.

- Сомкнутые (сжатые) ладони — свидетельство так называемой «оборонительной позиции», показатель ожидания обвинения. Очень важно отметить перемену ситуации: из открытости, стремления к диалогу — к закрытости, нежеланию обсуждать проблему и, наоборот, «потепление» ситуации, что может быть свидетельством правильной тактики общения.

- Педагоги нередко в общении с детьми и со взрослыми используют указательный палец — аналог жеста «нельзя», который хорошо понятен детям. Этот жест используется как подтверждение слов, которые «не действуют», однако на деле вызывает сопротивление, желание защититься. Вместо пальца для таких же «указующих» жестов используется ручка (которая до этого нервно сжималась пальцами) или очки, которые перекадывались с места на место, также свидетельствуя о напряжении или нетерпении.

Учитель (и это связано с характером его деятельности) нередко считает, что слушать «должны», но редко кто из родителей готов к безапелляционным суждениям, требованиям, аргументам, больше похожим на приказы. Даже в тех случаях, когда на начальных этапах общения такая форма не вызывает явного протеста, недовольство и неудовлетворенность накапливаются.

- Нерешительный собеседник чаще всего «прячет» взгляд, нередко он что-то теребит и, если не помочь ему снять напряжение, а, напротив, продолжать давить на него, то скрещенные руки и ноги, прямой жесткий взгляд продемонстрируют превращение неуверенного собеседника в решительного противника.

- Взгляд поверх очков (оценивающий) почти всегда воспринимается как «взгляд свысока». Возможно, причиной является особенность вашего зрения и нежелание пользоваться другими методами, но такой взгляд может помешать взаимопониманию. Резко снятые, резко отложенные в сторону очки — показатель раздражения, сдерживаемого гнева, нетерпения при длинном монологе, который невозможно прервать.



- «Напряженность», «сдерживание чувств» характеризуют скрещенные лодыжки и руки, сжимающие подлокотники кресла или опирающиеся на ноги. Женщины сидят так гораздо чаще, чем мужчины, которые ставят всю ступню на пол и раздвигают колени.

- В мирном и, казалось бы, конструктивном диалоге идет обсуждение серьезной проблемы, и вдруг ваш собеседник обхватывает одной рукой запястье другой — у него есть свой взгляд на ситуацию, он хочет возразить, но почему-то не решается, сдерживается, не хочет или не может выразить свои мысли открыто...

- Следующим шагом может быть жесткое сопротивление. Вопросом: «Вы со мной не согласны?» — можно разрядить обстановку либо, настаивая на своем, проиграть.

- Проявлением нетерпения, как правило, является смена позы, ерзание, словно собеседник никак не найдет удобную позу. Если так начинается разговор, значит собеседнику неловко, неудобно, разговор неприятен, но если эта ситуация возникла в ходе разговора, то, скорее всего, ваш собеседник устал или просто не хочет вас больше слушать. И если в первом случае стоит использовать все средства, чтобы привлечь внимание, то во втором — лучше прервать монолог и аргументы, подтверждающие вашу позицию, и дать возможность собеседнику изложить свою точку зрения.

- В любом разговоре очень важно дать возможность собеседнику высказать свое мнение. И как бы нам ни хотелось привести для убедительности еще пару-тройку фактов, доказывающих вашу правоту, в случае, если ваш собеседник дергает себя за ухо, это не просто нетерпение — это желание прервать вас и вступить в дискуссию. Кстати, моя первая реакция на трактовку этого жеста была скептической: «Что это за глупость», — подумала я, но, внимательно наблюдая за своими собеседниками (и прежде всего контролируя себя), я убедилась, что подобный жест совсем не редкость. Да и сама я часто буквально тереблю мочку уха в беседе, выдавая свое нетерпение и желание включиться в разговор, как будто мне мешает сережка, которой нет.

Как определить, что ситуация общения изменилась. Можно ли понять, что то, о чем вы говорите собеседнику, ему неприятно, и он с этим не согласен? Да, можно. И поза, и выражение лица при этом не изменяются, но появляются «незаметные» жесты.

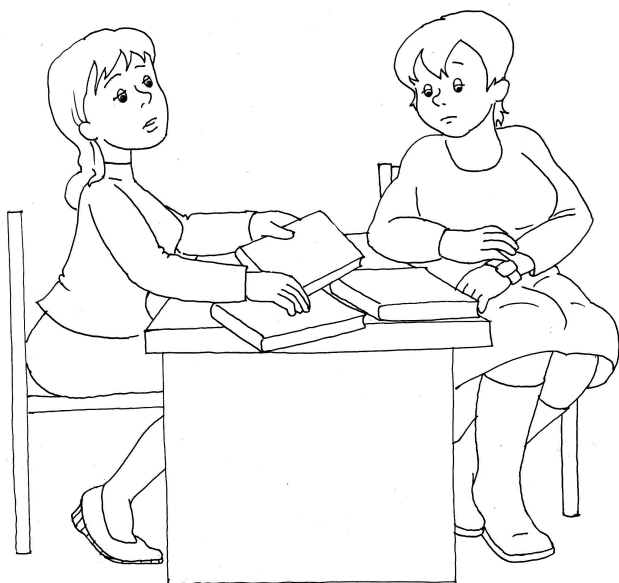
- Поглаживание пальцами чего-либо (пальцев, руки, разглаживание складки на одежде, листа бумаги), легкое касание пальцами лица, украшений (у женщин). Кстати, те же жесты отмечены и у людей, говорящих то, что им самим неприятно.

- Пощипывание руки, мочек ушей, точно так же как скручивание скрепки, бумажки, складывание или скручивание носового платка, отвинчивание колпачка ручки и т. п. — движения, передающие беспокойство, внутреннее несогласие, а также желание возразить, вступить в полемику.

- Нередко человек, не очень внимательно слушающий или, скорее, слушающий по обязанности, но явно не желающий глубоко вникать в проблему, начинает что-то машинально чертить или рисовать. А уж если выводит какие-то «загогулины» говорящий — это явно формальный разговор, результат которого совершенно не важен.

- Одним из показателей напряжения в общении, особенно в тот момент, когда собеседник слушает вас, могут быть плотно сомкнутые губы и «требовательной» (строгий) взгляд — характерные черты многих педагогов, даже совсем молодых.

- Внимательно наблюдая за собеседником, можно заметить изменение его отношения, перелом в общении.



Например, это может произойти в ситуации, когда затянулся ваш монолог или собеседник потерял интерес к тому, о чем вы говорите. Хотя вербальный, подтверждающий контакт формально может сохраняться («Да, да...», «Я вас слушаю... э...», «Продолжайте, пожалуйста...»), однако появляется изменение направления взгляда, исчезает контакт «глаза в глаза» или собеседник время от времени отводит взгляд.

- Еще один признак потери контакта — появление каких-то дополнительных действий. Если беседа проходит за рабочим столом — переключивание книги, тетради, канцелярских принадлежностей, собеседник может смотреть на часы, крутить очки и т. п. (см. рис. на с. 83).

- О неудовольствии и нежелании продолжать беседу можно судить по изменению позы собеседника, о которой мы подробно рассказали в предыдущем разделе.

- Признаки эмоционального напряжения также хорошо различимы: покраснение лица; прерывистое дыхание (тяжелые вздохи); потливость (как правило, человек пытается вытереть потеющие ладони); попытка расслабить галстук, расстегнуть верхнюю пуговицу рубашки или поправить платочек, повязанный вокруг шеи; желваки на щеках; сжатые губы и зубы; сцепленные пальцы рук; закрытая поза; напряженный взгляд; раздраженные (напряженные) интонации; запинки в речи, длинные паузы.

Долго сдерживать такое состояние человек не может, и поэтому не стоит испытывать возможности собеседника: нужно либо разрядить обстановку, либо перенести обсуждение под каким-либо предлогом на другое время. Причем слова: «Ну что вы волнуетесь» или «Успокойтесь, не нервничайте» — служат во многих случаях сигналом к негативной разрядке или еще большему напряжению: «С чего вы взяли? Я и не собирался нервничать».

Итак, для того чтобы невербальные сигналы помогали общению в ходе беседы, необходимо:

- не упускать из поля своего внимания изменение тона, мимики, жестов и позы своего 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, «по-теплевший» взгляд, спокойные интонации, внимательное слушание и т. п.);
- контролировать собственное состояние и те невербальные знаки, которые считывает собеседник;
- рассматривать все невербальные знаки общения в совокупности, не абсолютизируя отдельные, но сочетая их с вербальной информацией.

*Учитесь наблюдать за собеседником
и контролировать ситуацию общения.*

КАК РЕШАТЬ ПРОБЛЕМЫ, НЕ СОЗДАВАЯ НОВЫЕ

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 разрешить — то неизбежен конфликт. Чаще всего так и бывает, потому что тактика решения различных проблем взаимодействия требует определенного навыка.

Любой конфликт возникает не сразу, сначала появляются (становятся явными) разногласия, какие-то из них можно предупредить, какие-то сгладить и исключить. Самый эффективный путь — решить проблемы, не создавая новые, перевести (преобразовать) разногласия в путь решения проблем.

Если собеседник использует тактику нападения. Представим себе ситуацию: вы еще не успели ничего сказать, объяснить, спросить, вы еще даже не познакомились, но уже слышите обвинения во всех смертных грехах: «Вы не так учите... (не то задаете, не так общаетесь, не на то обращаете внимание)». Это может быть нападение со стороны всегда уверенного в своей правоте папы или привыкшей всегда «нападать» мамы. Но совсем нередким бывает нападение со стороны учителя: «Не так воспитываете... (не так контролируете, не за тем следите (или не следите), не так помогаете)».

Впрочем, каждому знакомы эти ситуации, и многие люди используют тактику нападения, успешно достигая своей цели — например, сначала собеседник теряется, оправдывается (злясь при этом на самого себя), а потом сам начинает нападать.

Реакция на нападение всегда типична: в оправдание или контратака — или объяснения. Но такая тактика чаще всего неэффективна — «нападающего» этим остановить невозможно, а раззадорить легко. Чтобы нейтрализовать нападающего, возможен лишь один путь — *спокойный тон* (я бы сказала — подчеркнуто спокойный): «Я понимаю ваше возмущение (негодование, тревогу), но давайте обсудим (решим, подумаем), что нужно сделать, чтобы подобные проблемы (ситуации) не возникали».

Еще один вариант — не комментируя «нападки», не извиняясь и не оправдываясь, высказать свою точку зрения: «Пожалуйста, выслушайте меня» («Прошу вас, выслушайте меня»). Более жесткий вариант: «Я выслушал(а) вас, теперь прошу выслушать меня...»

Это пример, характерный для определенного типа собеседников, которых можно условно назвать «нигилист» (хотя в подобном качестве может выступить любой человек). Такой человек в ходе беседы нетерпелив, возбужден, не готов выслушать чужую (всегда, на его взгляд, неверную) точку зрения, он всегда хочет возразить. Как правило, фразы такого человека начинаются с «нет». Убедить в чем-то такого человека совсем не просто. Такие люди склонны после окончания разговора жаловаться, так как у собеседника «не выдерживают нервы», и он срывается.

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

- быть предельно спокойным и подчеркнуто вежливым (хорошо бы расслабиться перед разговором, хотя бы выполнив несложные дыхательные упражнения), сохранять хладнокровие;
- не перебивать (такие люди, как правило, быстро «выдыхаются» и не говорят долго);

- задавать вопросы, включая в них возражения или претензии собеседника («Если я вас правильно понял(а)...», «Вы считаете, что...»). При этом вместо слов «возражения», «претензии», «недостатки», «проблемы», которые утверждают говорящего в правильности оценки ситуации, следует использовать слова «вопросы», «моменты», «аспекты». Например: «Вы считаете, что эти аспекты являются причиной?..»;
- обязательно делать паузы перед ответом на его вопросы, не поддаваясь искушению немедленно ответить собеседнику;
- предложить собеседнику повторить свои аргументы;
- не прибегать к «силовому» давлению, пользуясь своим положением. Следует исключить такие фразы, как: «Можете не соглашаться, это наши требования», «Не нравится, можете уйти...», «Это не ваше дело...». Вместо фраз: «Я считаю...», «Я требую...», «Вы должны...» — использовать более мягкие варианты: «Не думаете ли вы, что...», «Надеюсь, вы сможете...», «Надеюсь, это может убедить вас...»;
- формулировать все решения словами собеседника, его фразами (в противном случае новые возражения неизбежны);
- если ситуация заходит в тупик, то есть смысл остановить разговор. Это можно сделать корректно, но твердо. Вполне приемлема при этом фраза: «Вы можете остаться при своем мнении», «Думаю, нам не стоит продолжать обсуждение, вы вправе остаться при своем мнении». Но и в этой ситуации нецелесообразно переходить на оценку личности: «С вами невозможно договориться...», «Разговор с вами — пустая трата времени...», «Я так и знал, что с вами бесполезно что-то обсуждать».

Если собеседник заставляет оправдываться. Попытка заставить оправдываться — один из вариантов создания проблемной ситуации. Чаще всего это бывает, когда явно или неявно собеседник высказывает сомнение в вашей компетентности, в вашем праве решать или обсуждать определенные вопросы. Звучать это может совсем безобидно — напри-

мер, вы горячо доказываете свою точку зрения, а собеседник, слушая вас, с сомнением тянет: «Ну, не знаю...». Вам не возражают прямо, не приводят свои аргументы, не высказывают свое мнение (здесь появились бы основания для возражения или убеждения). Кажется, что в этом случае необходимо начинать объяснение сначала. Никогда не делайте этого, иначе реакция «Ну, не знаю...» может быть бесконечной.

Наиболее эффективным будет спокойно, без раздражения, сделав паузу, спросить: «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, вы можете высказать свое мнение», «Дайте свое понимание ситуации». Собеседник вынужден будет изложить свою позицию, и тогда либо появится основание для конструктивного продолжения разговора, либо (если это чистая манипуляция, и аргументов нет) разговор будет прекращен.

Как показывает опыт анализа подобных ситуаций, критично настроенный собеседник предпочитает фиксировать внимание на недостатках самой идеи, а не на путях преодоления обсуждаемых проблем. В этом случае можно вернуть собеседника именно к путям решения проблемы: «Предложите ваше решение», «Я с удовольствием выслушаю ваши предложения...».

Еще одним вариантом осложнения ситуации общения может быть так называемое скрытое отрицание. Примером является фраза типа: «Я согласна с вами, но, думаю, это сделать невозможно». В вопросе: «Вы думаете, это возможно?» — тоже скрыто отрицание и сомнение, а в вопросе: «Вы это серьезно?» — не только отрицание и сомнение, но и недоверие вашей компетентности.

Безусловно, и в этом случае лучше сохранить хладнокровие, не показывать, что вы задеты или раздражены (хотя это вполне естественная реакция). Важно проконтролировать свое состояние, так как скрытое отрицание и сомнение приводит к появлению на лице равнодушной («мне все равно») маски, руки скрещиваются (поза закрытости), взгляд становится холодным.

Мнение родителя

У меня иногда складывается впечатление, что дети собираются в классах по утрам только за тем, чтобы у преподавателей были рабочие места, и они могли спокойно получать зарплату. Все это грустно и печально, разумеется. И самое главное, что дети, попадая под власть взрослого человека, не могут адекватно ему противостоять. Сорок пять минут урока могут вылиться, не дай бог, в сорок пять минут насмешек, обид и унижения. И если до 5-го класса, имея дело с одним учителем, проще быть в курсе дела, то после контролировать отношения с педагогами становится очень трудно.

По материалам сайта [www. detstvo.ru](http://www.detstvo.ru)

Как не допустить конфликта. Даже если собеседник нападает, обвиняет и требует, ваша тактика — не паниковать, сохранять выдержку и спокойствие. Необходимо набраться терпения, дать ему высказаться. Не стоит осаживать подобного собеседника «убийственной» характеристикой его поведения. Это создает дополнительное напряжение.

- Слушайте молча, не поддерживайте высказывание репликами, взглядом, кивками головы. Сохраняйте спокойствие.

- Попросите собеседника повторить его аргументы: «Будьте добры, уточните, что вы имели в виду...», «Пожалуйста, объясните еще раз те вопросы (моменты, аспекты), которые вы связываете с...».

- Повторите возражение (обвинение) собеседника в виде вопроса: «Если я вас правильно понял(а), вы хотите сказать...», «Верно ли я понял(а) вас, вы считаете, что...».

- 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...».

- Сделайте паузу в разговоре, найдите повод «отлучиться на минутку». Это поможет остудить пыл собеседника.

- Не пытайтесь убедить собеседника в своей точке зрения.

- Не стремитесь опровергнуть каждое утверждение, это только спровоцирует новые «нападки».

- Переведите разговор из обсуждения проблем, обвинений и требований в русло их решения, предоставив собеседнику право выбрать этот путь: «Как бы вы поступили на моем месте?..», «Что бы вы сделали в этой ситуации?..», «Что, по вашему мнению, можно предпринять?..», «Как, по вашему мнению, эту ситуацию можно изменить?..».

- Вопрос: «Да, да, я понимаю что вы хотели сказать. Есть ли у вас другие предложения?» — может совершенно изменить ход и тональность разговора, так как вы переводите его из нападения и обвинения в обсуждение путей решения проблем. В этом случае даже у агрессивного настроенного собеседника нет оснований продолжать конфронтацию.

- Даже если вы недовольны разговором, не показывайте этого, вежливо попрощайтесь. Возможно, этот разговор не даст желаемого результата, но обижаться не на что (разве только на себя, а значит, есть шанс, что следующий разговор будет более конструктивным).

- Нередко в ходе подобных (сложных) разговоров собеседнику задается прямой вопрос, на который в силу разных причин трудно ответить. Вы вправе сказать, что не знаете ответа, не владеете ситуацией, но никогда не оправдывайтесь.

Если вы не удовлетворены разговором, если остался неприятный осадок, если огорчены или раздосадованы, проверьте себя: последовательно ли вели свою линию? Правильно ли реагировали на замечания, возражения, эмоции собеседника? Удалось ли сохранить спокойствие и выдержку? Не отвлекались ли на ненужные замечания, объяснения, оправдания? Не использовали ли силовое давление? Сумели ли удержаться от опровержения каждого возражения собеседника? Сумели ли не настаивать на признании вашей правоты и несправедливости возражений и обвинений

собеседника? Достаточно ли аргументирована была ваша позиция? Сумели ли перевести разногласия в русло решения проблем? Были ли на протяжении всего разговора вежливы и доброжелательны? Не проявилось ли ваше предубеждение или раздражение во взгляде, жестах, позе?

Это важно знать!

Даже если что-то было не так, не корите себя, не возвращайтесь мысленно к этому разговору, пытайтесь предположить, «что было бы, если...», не поддерживайте в себе обиду на собеседника. Просто решите, какие ошибки в подобном разговоре вы в следующий раз не сделаете.

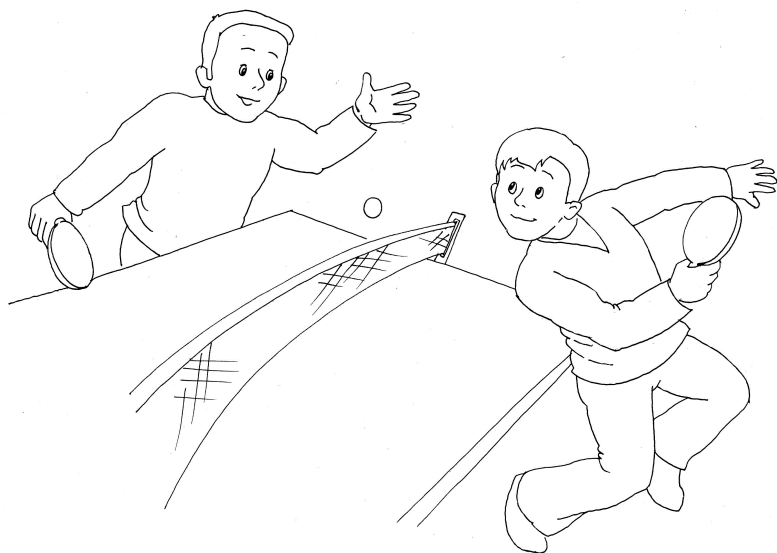
Итак, следуя принципу 7:

*Учитесь решать проблемы в ходе общения,
не создавая новые.*

ПРИНЦИП 8. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет». Многие считают, что отстоять свою точку зрения можно лишь одним способом — нападением, и, готовясь к неприятной встрече, создают запас «средств нападения». Между тем тактика корректных возражений, спокойного, доброжелательного, но твердого отстаивания своей позиции более эффективна.

Представьте себе, что ваше общение — игра в теннис (не важно в какой — большой или пинг-понг). При равных партнерах (никогда нельзя рассчитывать, что партнер менее опытен или хуже подготовлен — это основа проигрыша), мяч выигрывает тот, кто постоянно держит его в поле внимания, кто не отвлекается ни на что.

- Хотите выиграть — не отвлекайтесь, сосредоточьтесь на главном, не реагируйте на нервозность, мелкие уколы, незначимые слова собеседника.



- У вас есть цель — отстоять свою позицию, поэтому внимательно слушайте аргументы собеседника, постарайтесь вникнуть в их суть, не обращая внимания на «бантики».

- Обращаться к собеседнику в этой ситуации лучше спокойно, с мягкой улыбкой: «Вы не согласны со мной? (Я вижу, вам трудно согласиться со мной), и все же я прошу вас выслушать мои аргументы», «Позвольте мне изложить свою точку зрения (свою позицию), а затем я готов(а) выслушать ваши соображения».

- Вежливость и спокойствие не исключают твердости, но, если вы видите, что собеседник принимает вежливость и терпение за нерешительность, стоит проявить твердость, изменив тон. Формула: «Я считаю необходимым выслушать мои аргументы, и я готов(а) выслушать ваши» или «Я внимательно выслушал(а) вас, а теперь прошу вас позволить мне высказать свое мнение» — может быть сказана твердо и решительно.

- Нельзя исключить некорректный ответ: «Меня ваше мнение не интересует», но ваш ответ должен смягчить

резкость: «Мне очень жаль, нам все равно придется решать эту проблему». Это позволит не создать новых препятствий к общению. Вы показываете, что не «захлопываете дверь», а оставляете ее открытой.

Это важно знать!

.....

Если ситуация зашла в тупик и дело дошло до взаимных обвинений (ситуации складываются по-разному, и такое вполне может случиться), мало сказать себе: «Стоп, это тупик». Для того чтобы отстоять свою точку зрения, важно остановить собеседника!

- Очередным собственным обвинением остановить поток обвинений собеседника невозможно, значительно эффективнее спокойно произнесенная фраза: «Упреки (обвинения) не помогут нам решить проблему», «Давайте вместе подумаем, как нам решить эту проблему» (кстати, слова «вместе подумаем» снимают напряжение и ослабляют противодействие). Как правило, далее следует фраза собеседника типа: «Я ни в чем вас не обвиняю» (что уже отступление, а значит, возможно перемирие). После чего следует сказать: «Замечательно, тогда вернемся к обсуждению (решению) проблемы» (интонация спокойная, взгляд приветливый, вы не склонны продолжать конфронтацию).

Встречая активное сопротивление, не старайтесь усилить свое давление. Это повод проанализировать свое поведение, свои мотивы — возможно, это реакция на ваше раздражение и нетерпение.

Как отстоять свою точку зрения. 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», «Я вижу, что вам трудно принять мою точку зрения (поверить мне), но позвольте мне объяснить...». В ситуации, когда необходимо отстоять свою позицию, а собесед-

ник уходит от темы, ваши возражения помогают вернуть его к главной теме разговора: «Мы сейчас обсуждаем... Пожалуйста, вернитесь к этой теме», «Наша тема... — давайте обсуждать ее».

Если разговор остается малоконструктивным, а собеседник продолжает беспредметную полемику, можно остановить это более жестким способом: «К чему, собственно, вы все это говорите?» Ответ на этот вопрос заставляет собеседника остановить поток красноречия и невольно оправдываться, объяснять свои слова и действия. Чаще всего после такого возражения возможен разговор по существу. Важно сохранять при этом спокойствие, не демонстрировать собеседнику раздражение, сохранять спокойный тон. Бывает, что вопрос звучит иначе: «Не понимаю, к чему вы все это говорите?». Однако в этом случае слова «не понимаю» говорят о ваших проблемах, а не о проблемах собеседника и могут вызвать новый поток «красноречия».

Разговор по существу периодически нужно направлять, если вы намерены отстаивать свою позицию. Этому помогают уточняющие вопросы: «Пожалуйста, поясните...» — и следующие в ответ высказывания: «Я полагаю, что...», «На мой взгляд...», «По моему мнению, это...». Или в ответ на предложение: «Объясните, пожалуйста, еще раз, как вы...» — следует высказать вашу позицию.

Отстаивая свою точку зрения, не стоит использовать выражения: «Это не так», «Вы не правы» — и тем более: «Как это могло прийти вам в голову?», «Полная глупость!», «Вы ничего не понимаете!», «Что вы в этом понимаете...» (хочу заметить, что эти фразы не выдуманы, а «списаны» с реальных ситуаций общения учителя и родителей).

Мнение учителя

Баррикады часто возникают от неоправданных родительских амбиций. Не секрет, что часто родители считают, что учитель недооценивает, придирается к ребенку. Они не понимают

того, что учитель видит много детей одновременно, так сказать, в сравнении с другими детьми. И каким бы самым умным ребенок ни был для мамы, он может не справляться со школьной программой по массе причин. Родители часто в таких случаях вместо того, чтобы быть союзником учителю, пытаются изменить ситуацию, сваливают все на «злого» учителя. Это лишь одна причина для возникновения разногласий между учителем и родителем, но довольно-таки частая.

По материалам форума www.myjane.ru

Однако есть собеседники, которые неотреагируют и на такое возражение, не остановятся, не сочтут необходимым оправдываться и что-то объяснять. Ситуация становится неуправляемой, а значит, стоит сказать своеобразное «нет» и прекратить разговор. Это нужно непременно сделать, если собеседник хочет *задеть вас лично*, высказывает сомнение в вашей репутации, профессиональной компетентности, личных качествах. Для этого можно использовать формулы, подобные следующей: «Мы бесполезно тратим мое и ваше время на упреки и обвинения, думаю, нам нужно прекратить этот разговор».

Нередко собеседники используют самый простой способ манипуляции — всем своим видом демонстрируют обиду и недоверие. Многих это сбивает, и они начинают оправдываться, извиняться, терять нить разговора, анализ проблемы подменяется анализом отношений, настроения, чувств собеседника. В такой ситуации отстаивать свою позицию невозможно, поэтому стоит использовать решительное «нет». Сделать это довольно просто: «Я вижу, что вы обижены, объясните, пожалуйста, в чем дело». Можно использовать и такие варианты: «Вас что-то не устраивает? Объясните, пожалуйста», «Вас что-то тревожит? Объясните, что».

Не стоит углубляться в обсуждение настроения собеседника, его чувств и т. п.: «Я вам сочувствую, но вернемся к теме нашего разговора», «Я вас понимаю, но сегодня нам важно...», «Мне очень жаль, но очень важно обсудить...».

Эти фразы должны помочь вернуть собеседника к обсуждению основной темы (вашей позиции), иначе разговор может превратиться в поток жалоб, а вы окажетесь в роли психотерапевта.

К сожалению, так бывает часто. Боясь обидеть собеседника, мы «втягиваем» его в такой разговор, а потом его очень сложно прервать, накапливается раздражение, нетерпение, и в результате — взаимная обида (у одного из собеседников от бесполезно потраченного времени и нерешенной проблемы, у другого — от того, что не дали высказаться).

Если все ваши усилия убедить бесполезны. Очень часто я слышу буквально отчаяние в голосе учителя и родителей, огорченных, недовольных, порой разгневанных тем, что «убедить невозможно». В этом случае стоит спросить себя, что огорчает больше: невозможность решения проблемы или уязвленное самолюбие («Меня не послушали», «Со мной не согласились», «С моей точкой зрения не посчитались»)?

Если речь идет о невозможности решения проблемы, то имеет смысл вернуться к разговору, проанализировав свои ошибки или недочеты, спланировать его с учетом предполагаемой реакции собеседника. Если уязвлено самолюбие (хотя в этом бывает сложно признаться даже самому себе), то тем более важно проанализировать разговор и еще раз вернуться к нему с другой установкой.

Это важно знать!

.....

Следует заметить, что далеко не всегда нужно настаивать на своей точке зрения. Есть случаи, когда этого делать не следует. Такое своеобразное отступление помогает выиграть ситуацию. Если видите, что все ваши усилия бесполезны (такое бывает), предоставьте родителям (учителю) право на собственную ошибку.

Порой родителей очень сложно в чем-то убедить, и никакие аргументы (даже самые весомые) не действуют, однако

отступление: «Я вижу, вы не хотите со мной согласиться, это ваше право, но всю ответственность вы берете на себя», сказанное спокойно, мягко, без раздражения, может кардинально изменить ситуацию и заставить прислушаться.

Проблемы большинства педагогов и некоторых родителей в том, что они уверены в своей правоте и «знают, как надо». Это приводит к безапелляционности суждений, менторскому тону, желанию поучать (или учить). Не исключено, что опытный педагог действительно прав и может дать хороший совет, но... любой совет нужно *захотеть* принять, а для того, чтобы такое желание возникло, необходимо *уважение* и *доверие*. Но люди не склонны доверять тем, кто «диктует». Поэтому, «отступив», стоит изменить тактику общения, и, возможно, тогда вас услышат или захотят услышать.

Не пытайтесь переубедить или настоять на своем во что бы то ни стало. Да, вы можете быть правы или искренне считать, что правы, но ваши аргументы будут произнесены впустую, ваше терпение и спокойствие вызовут раздражение, а попытки возобновить обсуждение проблемы в очередной раз ни к чему не приведут. Не тратьте силы попусту, но обязательно завершите разговор — поставьте точку, но точку в разговоре, а не в общении: «Разумеется, вы можете остаться при своем мнении, но я готов(а) вернуться к нашему разговору, когда вы захотите». Дайте шанс, 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 показывайте своим видом: «Ну что, все равно пришлось прийти», не подчеркивайте свою правоту и правильность своей позиции, иначе продолжение конфронтации неизбежно.

Вы сможете отстоять свою позицию, если будете:

- последовательно и аргументированно излагать ее;
- пресекать отклонение от темы разговора;
- внимательны к аргументам собеседника;

- говорить по существу, а не обсуждать свои чувства и настроения, а также чувства и настроения собеседника;
- готовы «отступить», а не отстаивать свою позицию во что бы то ни стало;
- говорить «нет» в критических ситуациях, не допуская бестактности собеседника;
- корректны, спокойны и доброжелательны даже в самых сложных ситуациях.

Убедив собеседника принять вашу позицию, вы сможете еще раз объяснить: в чем проблема; каковы ее причины; каковы возможные пути решения этой проблемы; какие решения предлагаете вы; в чем преимущество вашего предложения.

Итак, следуя принципу 8:

***Научитесь отстаивать свою точку зрения,
возражать и говорить «нет».***

КАК ПРИЗНАВАТЬ СВОИ ОШИБКИ, ИЗВИНЯТЬСЯ И БЛАГОДАРИТЬ

ПРИНЦИП 9. Уметь признавать свои ошибки и извиняться. Все люди могут ошибаться, учителя и родители — не исключение. Однако ни те, ни другие стараются в этом не признаваться. Почему? Мотивы могут быть разными, но чаще всего это боязнь «упасть в глазах», «потерять уважение» или «проиграть». Особенно сложно признать ошибки, которые привели к конфронтации, к конфликту. Превратить враждебность в дружеское расположение нередко помогает извинение.

Если вы не правы, стоит признать свою вину, а затем вежливо извиниться, однако не стоит каяться. В этом случае вполне корректны следующие формулы: «Извините, пожалуйста, мне очень жаль, что...», «Мне хотелось бы извиниться за...», «Я очень сожалею... Я должен(на) перед вами извиниться», «Мне неловко, что... прошу извинить меня», «Простите, я был(а) не прав(а)», «Мне жаль, что...», «Это была моя ошибка, простите», «Вы были правы... извините».

Многим взрослым людям очень сложно произнести эти слова, поэтому не следует усугублять ситуацию неловкости, подчеркивая ошибки, за которые принесено извинение, и в то же время не стоит безразлично бросать: «Да ладно», показывая, что это извинение ничего не значит. Более корректным будет ответ: «Я рад(а), что конфликт исчерпан»,

«Я принимаю ваше извинение и надеюсь на взаимодействие», «Я надеюсь на сотрудничество».

Способность признавать свои ошибки в ходе разговора (здоровая самокритика) нередко позволяет снять противоречия, прекратить конфронтацию. Например, в ходе напряженного обсуждения один из собеседников погорячился, бросив: «Что вы в этом понимаете!» Если сразу же не извиниться, разговор может иметь нежелательное продолжение. Но одна фраза: «Извините, пожалуйста, я не хотел вас обидеть» — снимает напряжение.

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. Совсем не стыдно в этом случае сказать: «Возможно, я ошибся», «Это было ошибкой», более мягкий вариант: «Конечно, я могу ошибаться, но...», и это позволяет без давления отстаивать свою точку зрения.

Данные Фонда «Общественное мнение»

.....

Практически общепринятым является мнение, что родители должны поддерживать и оберегать авторитет учителя в глазах ребенка. Это главный довод против того, чтобы критиковать школьных педагогов в присутствии детей. С точки зрения 71% россиян (77% родителей), этого не следует делать ни при каких обстоятельствах. Аргументируя свою точку зрения, эти респонденты говорили: нельзя «ронять статус учителя в глазах ребенка»; «не стоит унижать учителя»; «зачем подрывать авторитет»; «и так репутация учителей не на высоте» и т. п. (40% от всех опрошенных).

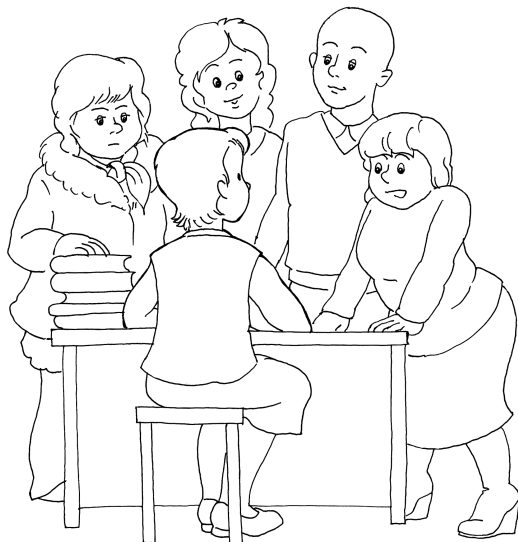
По материалам сайта www.fom.ru

Почему не следует себя обвинять. Нельзя исключить ситуацию, когда непонятно, как признать ошибку, не чувствуя неловкость. Ведь часто мы, взрослые, делая ошибку, оцениваем «плохими» себя, а не свою ошибку. Имеет смысл

попробовать иначе: «Я хороший, но ошибка моя», «Я совершил ошибку». Не правда ли, совсем иная ситуация? И тогда признать ошибку легче, особенно если не заниматься самобичеванием. Именно это «копание в себе» в сочетании с мыслями о том, «как я буду выглядеть», «это унижение» или «почему я» (всегда можно перенести вину на другого) мешают спокойно извиниться.

В то же время мы часто извиняемся и привлекаем внимание к незначительным, невольным, случайным ошибкам, особенно в тех случаях, когда вина не ваша, но обвинить хотят именно вас. Однако и в этом случае не стоит терять самообладание, разумнее оставаться вежливыми и корректными.

Вот зарисовка с натуры.



Мама ученика 7-го класса не была на родительском собрании, где решался вопрос о летнем лагере. Через две недели мама пришла в школу и, возмущенная, предъявила претензии классной руководительнице:

— Вопрос решался без меня, я с этим решением не согласна.

— Все родители были извещены, кто хотел — пришел.

— Меня вы не предупредили, могли бы извиниться.

— Нечего мне извиняться. Я индивидуально никого не предупреждала. Информация была на сайте, мы об этом договаривались, и ребят я просила предупредить родителей.

— Все равно, вы должны были предупредить, чтобы вопрос не решался какой-то группой. Не я одна не согласна.

— Не согласны, значит, ваш сын не поедет в лагерь.

— Не вам это решать. Я пойду к директору.

— Идите к кому хотите...

В этом разговоре немало ошибок общения, но извиняться необходимо будет и учителю и маме, так как обе они были несдержанны. Действительно, учительница могла не извиняться за то, что не предупредила каждого родителя, но ее фраза: «Нечего мне извиняться» — была некорректной. Если бы она сказала: «Мне жаль, что вы об этом не знали...», возможно, следующая часть разговора не была бы откровенной грубостью и с одной и с другой стороны.

Мы часто в разговоре используем слово «извините», совсем не собираясь извиняться, особенно если это произносится «с нажимом», без сожаления в голосе: «Извините, это моя позиция», «Извините, я вас прерву...», «Извините, вы не правы...», «Извините, но я считаю...». Скорее, это возражение, чем извинение. А фраза: «Извините, но я вынужден(а) прекратить этот разговор» — открытое «нет» без попытки измениться.

В тех случаях, когда сложно извиниться «лицом к лицу», это можно сделать письменно или по телефону, но в любом случае лучше извиниться, чем сохранять конфликтную ситуацию.

Умение признавать свои ошибки и извиняться помогает не только сохранить позитивный настрой в разговоре, предотвратить конфронтацию, но и снять накал страстей в критических ситуациях общения.

Учитесь признавать свои ошибки и извиняться.

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. Между тем самые простые формулы расположения и благодарности создают позитивный настрой в ходе разговора, оставляют приятное впечатление после разговора. Разумеется, было бы нелепо благодарить за «приятный» разговор собеседника, с которым вы только что вели нелицеприятный спор, и все же слова «Спасибо, что нашли время...» не помешают.

В тех случаях, когда общение действительно было полезным и приятным, если ваш собеседник был искренне заинтересован, приложил усилия к решению проблемы, благодарность обязательна: «Спасибо, мне было приятно обсудить...», «Я вам очень признательна, мне было важно поговорить...», «Благодарю вас, мне было интересно...», «Благодарю вас за...», «Я очень ценю ваше...». Такая фраза, сопровождаемая теплым взглядом и доброжелательным тоном в конце разговора, способна сгладить многие «шероховатости» — главное, не забыть это сделать.

Итак, следуя принципу 10:

Учитесь показывать свое расположение и благодарить.

Даже зная варианты более эффективного общения, каждый родитель или учитель будет выбирать свой путь, использовать свои возможности, вносить свои нюансы. Необходимо помнить, что основная задача общения — сотрудничество, а позиция «Я очень эмоциональный человек и не считаю нужным себя ломать» (это слова одной мамы) в общении учителя и родителей неприемлема. В разных ситуациях, в общении с разными людьми доля (или значимость) каждого отдельного принципа будет меняться.

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 собеседования, 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 (конечно, это не означает, что нужно всем рассказывать историю своей жизни или делиться тайнами).

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.

Глава 3

Как преодолеть разногласия и помочь ребенку

Урок 1

Родительское собрание:
как к нему готовиться и что обсуждать

•

Урок 2

Личная встреча,
или Разговор один на один

•

Урок 3

Если накопились тревоги
и сомнения

•

Урок 4

Как разрешить конфликт

•

Урок 5

На пути к взаимопониманию,
или Сила убеждения

УРОК 1.

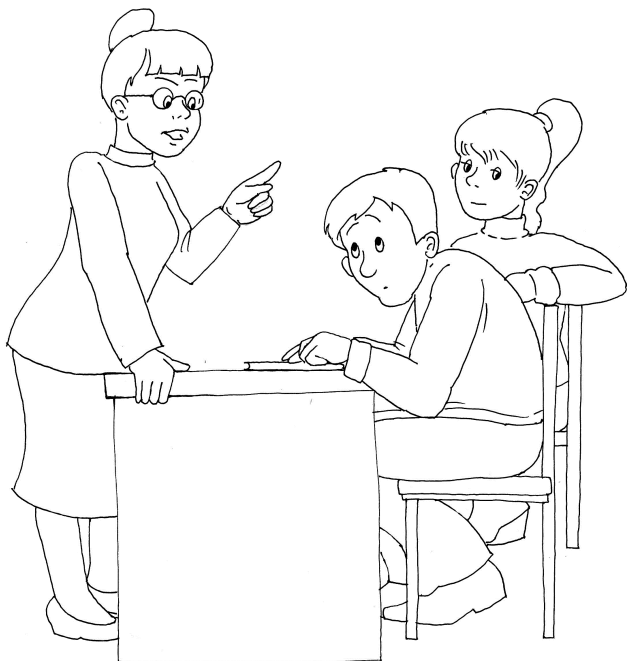
РОДИТЕЛЬСКОЕ СОБРАНИЕ: КАК К НЕМУ ГОТОВИТЬСЯ И ЧТО ОБСУЖДАТЬ

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...

.....

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 возмущен, 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.

(Родителям.) Возможно, и у вас есть тяжкий груз неловкости и тревоги, связанный с родительскими собраниями старших детей или другой школы, или рассказов коллег, родственников, друзей. Однако важно иметь в виду (даже если вы идете на собрание к тому же учителю, с которым был конфликт): не стоит настраиваться на новые проблемы. Ваше напряжение, настороженность во взгляде, «закрытая»

поза (а все это невозможно проконтролировать) не останутся незамеченными.

Учителю, входящему в класс, где пусть даже не все родители, а 10—15 человек «готовы к бою», очень сложно настроиться на спокойное и доброжелательное общение. Поэтому и учителю, и родителям хорошо бы настроиться на позитивное взаимодействие.

- Следующий этап — необходимо четко сформулировать свои цели и задачи общения (то, о чем необходимо поговорить, обсудить, прояснить). Поскольку у учителя, как правило, свои цели, а у родителей — свои, остановимся на каждом случае отдельно.

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 информацией 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 уделили 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.

Задание 1 (для учителя)

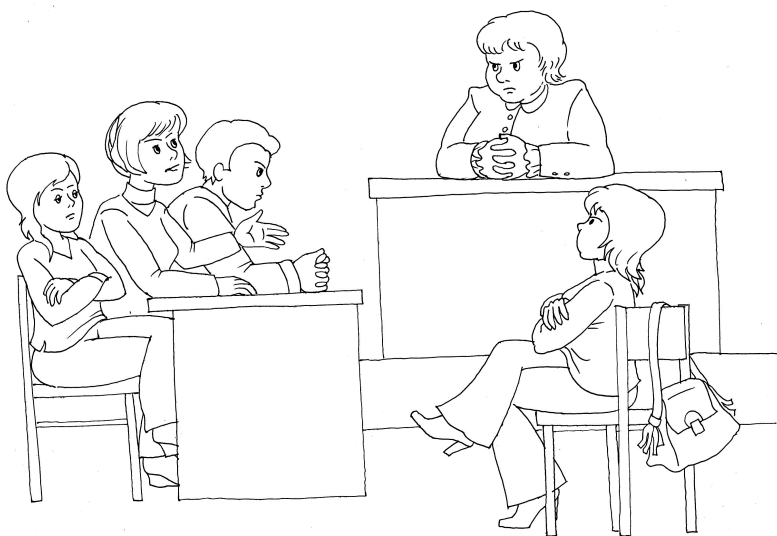
Следующее задание позволит еще раз «проиграть» ситуацию на родительском собрании. Возможно, его выполнение позволит вам увидеть свои ошибки или найти ответы на вопросы, которые у вас возникли.

Эта ситуация сопровождается иллюстрацией (с. 118), чтобы дать возможность зафиксировать внимание на невербальных кодах взаимодействия.

Учитель: «Я выслушала все ваши вопросы, на некоторые из них я отвечу, а некоторые не требуют ответа, потому что это правила нашей школы, которые нужно просто выполнять».

Вопросы, на которые вы можете ответить:

- Как вы оцениваете общую ситуацию на собрании?
- Что вы можете сказать об учителе?
- Как, по вашему мнению, чувствуют себя родители?



Что делать, если...

.....
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.

Что учесть перед первой встречей родителю. Цели, задачи, тактику и особенности общения учителя на собрании мы разобрали, но и родители должны к собранию подготовиться. Не стоит вспоминать о прошлых неудачах, проблемах общения и неприятных ситуациях (к сожалению, для многих родителей это негативный опыт собственного детства).

Возможно, уже в первые дни у вашего ребенка возникли какие-то проблемы (это естественно, так как процесс адаптации ребенка к школе совсем не прост и достаточно длителен), возможно, уже с первых дней вы видите, что нагрузка не по силам, может быть, ребенок трудно привыкает к коллективу, школьным требованиям, режиму... Но и это не повод готовиться «к бою».

К сожалению, не всегда учитель дает возможность всем родителям представиться. К этому стоит подготовиться, а может быть, и потренироваться (если вы редко представляетесь), как это сделать. Информация о себе может быть предельно краткой: «Спасибо (вы благодарите за представленную возможность высказаться), я (или меня зовут) Иван Петрович Васильев, я папа Сережи Васильева». Если считаете нужным, можно что-то добавить, например: «Я увлекаюсь туризмом и готов помочь вам в организации походов с детьми», «Я художник, если будет необходима моя помощь, готов помочь», или просто «я врач (банковский служащий, строитель)». Такое представление помогает в общении в дальнейшем.

Подумайте о том, что вас действительно волнует. Гораздо важнее понять, что вам важно узнать у учителя, что необходимо понять, в чем разобраться. Как бы вы ни были уверены в своих силах и способности быстро сориентироваться

и задать необходимый вопрос, лучше сделать это заранее. Совсем не редко родители не могут четко сформулировать и проблемы ребенка (а расплывчатая характеристика «все плохо» ничего не проясняет), и собственные позиции.

Например, родители часто сетуют, что «ребенок сильно устает», но четкого представления о реальном режиме дня у них нет. Или, например, еще одна частая претензия — «много уроков» или «долго сидит за уроками». Но потом выясняется, что за уроки ребенок садится вечером, когда нет сил и накопилась усталость, когда трудно сконцентрировать внимание, да еще мама сидит за спиной и все время делает замечания. Научить рационально использовать время и качественно выполнять домашние задания — задача со многими неизвестными. Эту задачу нужно научить решать ребенка, для этого необходимо и понимание того, как это сделать, и терпение, и время. Здесь дело далеко не только в требованиях учителя.

Это важно знать!

.....

Как бы ни были остры и важны ваши личные проблемы или проблемы вашего ребенка, настройтесь на то, что на общем собрании у учителя просто не будет возможности в них разбираться. Он не сможет это сделать не потому, что не захочет проявить внимание, не потому, что не сможет ответить на ваши вопросы, а потому, что общее родительское собрание имеет другую цель.

Однако вы вправе узнать, как и когда (в самое ближайшее время) можно встретиться с учителем для личной беседы (если учитель сам не информирует родителей о такой возможности, можно об этом спросить).

Особенности первой встречи с учителем. Разумеется, и на общем собрании родители могут и должны задавать любые

вопросы, высказывать свое мнение, предлагать свое решение или выражать свое сомнение и даже недовольство. Но очень важно, чтобы тон, формулировка позиции были спокойными, доброжелательными, в вопросе не было готовой (негативной) оценки, а сомнение не звучало как приговор школе и «нерадивому» учителю.

Не стоит и родителям забывать о невербальных кодах общения. Испепеляющий взгляд, красное от возбуждения лицо, резкие жесты руками, нетерпеливый тон («Вы наконец-то выслушаете меня?..») — не лучшее начало решения любой проблемы. Если вам предоставляется возможность высказать свое мнение, задать вопрос, а индивидуального представления не было, сначала необходимо представиться, чтобы учитель не гадал, кто вы: «Спасибо, я Вера Ивановна Петрова, мама Ани Алексеевой, у меня два вопроса (я хотела бы узнать... мне интересно...)». Лучше выступать, задавать свои вопросы и отвечать на них стоя, особенно если учитель перед вами стоит.

Что делать, если...

.....
Что делать, если родители считают, что родительское собрание — пустая трата времени (никакой информации и никакой пользы). Остается много нерешенных вопросов.

Все зависит от того, какие вопросы остаются нерешенными: касающиеся всех (группы) детей или проблемы одного (вашего) ребенка.

В первом случае необходимо объединить усилия группы родителей (родительского комитета), обсудить проблемы сначала без учителя, четко сформулировать свои вопросы, предложения и вариант (или возможные варианты) решения проблемы, определить, кто будет вести беседу при встрече и потом уже назначить встречу.

Во втором случае, если речь идет только о проблемах одного (вашего) ребенка, назначая личную встречу, также важно решить, с какими вопросами, просьбами, предложениями вы

хотите обратиться к учителю, какой результат встречи вы хотите получить. Если все это нечетко, и вы хотите пожаловаться, выговориться, то встреча бессмысленна, проблемы так и останутся нерешенными, но это не вина учителя.

Если вы чем-то недовольны и хотите задать вопрос. Не торопитесь: сначала нужно дать возможность высказаться учителю, внимательно выслушать его, возможно, это снимет часть ваших вопросов. Свои вопросы необходимо четко формулировать, причем это должны быть именно вопросы, а не монолог о проблеме минут на тридцать с длительным «подходом» к самому вопросу. В этом случае учитель не только может, но и должен будет прервать этот монолог. Тогда как на четко сформулированные вопросы есть реальный шанс получить четкий ответ.

Гораздо сложнее корректно и спокойно выразить свое недовольство (а для него тоже могут найтись поводы) или несогласие с какой-то ситуацией. Допустим, вы считаете, что физкультура, которая в расписании у вашего ребенка стоит первым уроком, осложняет ситуацию в школе, так как после этого урока ребенок возбужден, ему трудно сосредоточиться на следующем уроке, спокойно войти в режим учебной жизни, к которому он еще не привык. Краткая и ясная аргументация подтверждает ваше мнение.

Но чаще бывает так: «Физкультура на первом уроке плохо, нужно изменить расписание». В этом случае нет аргументов и сделан вывод. Что тогда должен обсуждать учитель? Ведь решение вопроса о необходимости (или нецелесообразности) изменения расписания должно стать результатом *совместного* обсуждения, а в этом случае вы показываете, что мнение учителя и анализ ситуации вам не важны и не нужны. В то же время следует понимать, что у родителей нет ресурса «приказать» (если это только не частная школа, которую родители содержат, да и в этом случае действие приказами ни к чему хорошему не приводит).

Самое главное, что вывод родителя может быть неверен. Не исключено, что следует не изменить расписание, а просто разобраться, правильно ли организован этот урок. Важно знать, сказывается ли так же негативно урок на всех детях или только на вашем ребенке. В общем, получается, что вопрос не так прост, как кажется. Поспешно сделанные выводы только помешают объективной оценке ситуации.

Итак, если вас что-то интересует или волнует, лучше все же задать вопрос и четко его сформулировать.

Вопрос можно задать разным тоном, «с подтекстом» и без, подчеркивая взглядом, мимикой, что вы-то заранее знаете ответ, или искренне надеясь на помощь. Спросите сами себя: вам действительно нужен ответ, вы хотите знать позицию учителя по этому вопросу или хотите «поставить его на место»? В последнем случае задавать вопрос не стоит.

Бывает и так: вам что-то не нравится из того, о чем говорит учитель, или что-то вызывает сомнение, но четко сформулировать свои ощущения вы не можете. Тогда не спешите брать слово, лучше попытаться сформулировать свою позицию или вопрос (еще лучше записать) и лишь после этого говорить.

В каких случаях родителю требуется личная встреча с учителем. Стоит учесть, что первое родительское собрание предполагает решение общих (как правило, организационных) вопросов, а они чрезвычайно важны и для ребенка и для вас. Что-то может сразу показаться неприемлемым, что-то может не вписаться в привычный уклад вашей жизни, что потребует изменения расписания дополнительных занятий, но все это не проблемы учителя, это те проблемы, которые необходимо будет решить самим родителям, поэтому не стоит выносить их на общее обсуждение. А если понадобится помощь учителя, то это стоит обсудить при личной встрече. Личная встреча в начале учебного года нужна далеко не всем родителям, но иногда она просто необходима, и ее не стоит откладывать.

Это важно знать!

Обязательно получите информацию о возможности личной встречи, если уже в первые недели обучения вы заметили:

- резкое изменение состояния ребенка (усталость, раздражительность, сонливость и т. п.);
- резкое изменение поведения ребенка (агрессивность, конфликтность или, наоборот, вялость, заторможенность);
- потерю аппетита;
- бесконечный сон;
- резкую смену настроения.

Особенно важно внимательно отнестись ко всем жалобам ребенка, касающимся и его состояния («устал», «болит голова», «болит живот», «боюсь»), и отношений с учителем («не любит», «кричит», «не замечает»). Прежде чем обсуждать какие-то проблемы с учителем, стоит в них разобраться самим. Причем делать это следует очень спокойно и терпеливо, так как дети порой не готовы сразу рассказать о своих тревогах не потому, что хотят что-то скрыть, а потому, что не понимают причин тревоги, не могут в них разобраться.

Если после собрания остались нерешенные вопросы. Если после первого родительского собрания возникло чувство неудовлетворенности, необъяснимой неловкости, если остались сомнения, нерешенные вопросы или такие, на которые вы просто не получили ответа, если оказалось непросто найти контакт с учителем, и он вовсе не пытался расположить вас к себе (перечисление минусов такого собрания можно продолжить), все равно не спешите делать вывод «в школу лучше ходить как можно реже, а с учительницей договориться невозможно». Необходима как минимум еще одна попытка — личная встреча.

И еще. Дети всегда интересуются впечатлением родителей после собрания: «Ну, как тебе наша учительница?», «Понравилась наша учительница?» и т. п. Если все хорошо, и вы готовы дать самую положительную оценку, сделайте это,

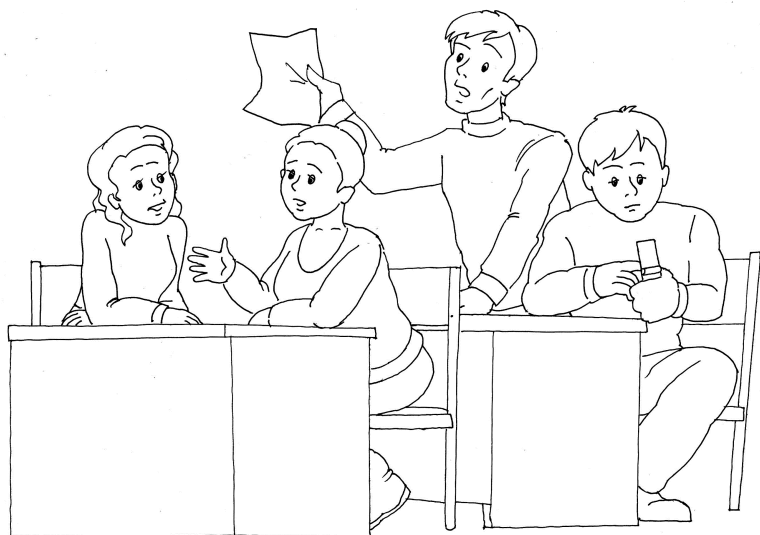
если нет, не выплескивайте свои негативные эмоции, скажите, что не было возможности близко познакомиться (и это на самом деле будет правдой).

Итак, первое родительское собрание — это первый шаг к эффективному взаимодействию с учителем (классным руководителем), от него во многом зависит и эффективность дальнейшего (не стоит забывать — обязательного и многолетнего) общения.

Задание 2 (для родителя)

Посмотрите на рисунок и представьте ситуацию на собрании.

Папа: «Эти требования — безобразие...» (он возмущен полученной перед собранием запиской от учителя с указанием требований к спортивной одежде и сменной обуви).

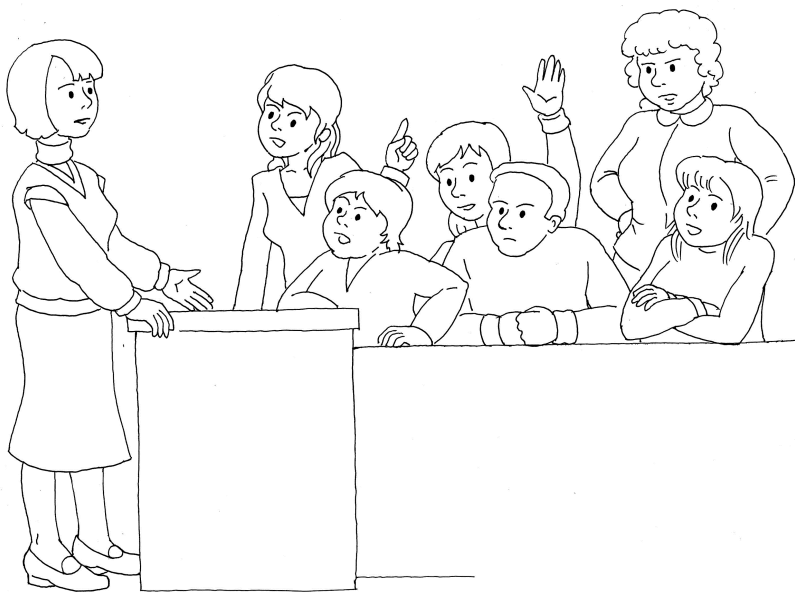


Вопросы, на которые постарайтесь ответить:

- Как вы оценили бы происходящее на собрании?
- Что, по вашему мнению, может изменить ситуацию?

Задание 3 (для учителя и родителя)

Посмотрите на рисунок, прочитайте диалог и ответьте на вопросы.



Первая мама: «Она кричит на наших детей!..»

Вторая мама: «Как вы могли это допустить...»

Третья мама: «Дети плачут, а вы не принимаете меры...»

Учитель: «Пожалуйста, успокойтесь, дирекция знает об этой ситуации...»

Вопросы:

— Как вы оцениваете ситуацию на собрании и поведение родителей?

— Что, на ваш взгляд, должен сделать учитель?

— Как, по вашему мнению, могли бы решать те же проблемы родители?

УРОК 2.

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 поблагодарить 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 советовать. 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 любознателен, 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 встре-

чи — 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.

История первая

Антонине Васильевне 42, она ведущий специалист в банке. Алеша — ее первый ребенок. Две недели назад он пошел в школу. До четырех лет мама вместе с няней занималась его воспитанием, уделяя много внимания развитию мальчика. Алеша был смышленным, подвижным, очень активным ребенком, который привык к постоянному вниманию взрослых, готовых исполнить любое его желание.

Год перед школой Алеша занимался в группе подготовки к школе. Учительница, которая вела эту группу, отмечала ряд проблем. Алеше трудно было сосредоточиться, внимательно выполнять задания, при неудаче он расстраивался, злился, не сложились у него отношения со сверстниками, но мама не обращала на это внимания. Тестирование в школе (при записи) Алеша прошел успешно — он умел читать, хорошо рассказывал, считал, знал много стихотворений. Все в семье ждали больших успехов в школе, да и Алеша уверенно говорил, что будет отличником. Однако почти каждый день дорога от школы домой превращалась в рассказ об обидах.

Алеша обижался на всех: на детей, которые «шумят и толкаются», на учительницу, которая «не любит», потому что не подходит к Алеше и не смотрит на него. Казалось бы, ничего серьезного, но через две недели Алеша отказался идти в школу: «Не пойду, меня там не любят».

Алешу все же уговорили идти в школу, но все члены семьи несколько дней активно обсуждали ситуацию и сошлись на том, что учительница почему-то «невзлюбила» ребенка и поэтому не обращает на него внимания, не помогает в общении со сверстниками, не принимает никаких мер, чтобы ребенка не обижали. Мама решила «серьезно» поговорить с учительницей после уроков и специально приехала за Алешей. Однако серьезного разговора не получилось...



«Здравствуйте, я мама Алеши, я хотела бы с вами поговорить...» Оказалось, что учительнице нужно срочно ехать на какой-то семинар, и она сразу сказала: «Мы с вами не договаривались о встрече, у меня только пять минут». Тон, которым была сказана эта короткая фраза, был раздраженным, у учительницы были другие дела, разговор проходил на ступеньках школы, было шумно, с учительницей прощались дети, здоровались и прощались родители.

Антонина Васильевна обиделась, даже рассердилась, как она рассказывала, на «невнимание и бесцеремонность». «В таком слу-

чае мне не о чем с вами разговаривать», — ответила она. Резко развернувшись, взяла за руку Алешу (который стоял рядом) и ушла.

Эта ситуация стала началом долгого и очень тяжелого конфликта, в который были втянуты и администрация школы, и родители (и мама, и папа). Копились взаимные претензии, недовольство, но сложнее всех было Алеше. Его никто не успокоил, не объяснил, как себя вести, никто не помог ни в общении со сверстниками, ни в общении с учительницей. «Неправильное поведение» учительницы обсуждали в семье в присутствии ребенка, больше того, он принимал в этом участие.

Только в четвертом классе в связи с переездом Алеша ушел из школы, но шлейф негативного отношения и к школе, и к учителям сопровождал мальчика и его родителей все школьные годы.

Могло ли все сложиться иначе? Конечно, но только иначе должны были вести себя и родители, и учитель. Попробуем «проиграть» ситуацию так, чтобы не возник конфликт.

Ошибки мамы:

1) мама должна была договориться о времени встречи;
2) при встрече мама должна была представиться: «Здравствуйте, я Антонина Васильевна, мама...», и это позволило бы учительнице обратиться к ней по имени-отчеству, что всегда смягчает ситуацию;

3) мама должна была извиниться за отсутствие предварительной договоренности (это также могло помочь снять напряжение и заставить учителя предложить другое время для встречи);

4) маме не следовало «вставать в позу», обижаться, но надо было спокойно спросить, когда можно будет поговорить без спешки. Такой вопрос, заданный спокойно и доброжелательно, сопровождаемый соответствующим выражением лица и интонацией, не оставлял бы учителю другого варианта, как назначить время встречи.

Это важно знать!

Все разговоры с учителем родители должны вести без детей. Точно так же и учитель не должен разбирать проблемы ребенка в его присутствии, в присутствии других родителей и соучеников, а вот похвалить можно и желательно при всех.

Получается, что виновница этого конфликта мама? Нет, учительница могла не только сгладить неловкую, неприятную для мамы ситуацию, но и снять причины конфликта:

1) мама действительно должна была договориться, но она уже пришла, обратилась к учительнице, значит, ее что-то тревожит, возможно, что-то нужно обсудить срочно (ведь и такое бывает), поэтому учительница, извинившись, что не может побеседовать сейчас (извинения не было), и объяснив причину, могла добавить: «Не огорчайтесь, мы можем встретиться с вами в ближайшее время» (и назначить сразу же это время);

2) все это должно было быть сказано мягко, без раздражения, чтобы успокоить и без того взволнованную маму. Еще несколько слов, например: «Мы обязательно все обсудим, я думаю, вам не стоит волноваться», сказанных доброжелательно и сопровождаемых мягкой улыбкой, могли сделать ситуацию совершенно иной.

Мы разбирали подобные ситуации на встречах с педагогами, но, даже стараясь проиграть ситуацию максимально корректно, чтобы не создать конфликт, и выбирая нужные «речевые формулы», труднее всего оказалось контролировать невербальные коды — тон, взгляд, жесты. Поэтому очень важно научиться не только видеть и понимать невербальные сигналы, которые посылает собеседник, но и уметь контролировать свое состояние и свои эмоции.

Если учитель вызвал в школу родителей. Это та непростая ситуация, в которой родители — «сторона защиты», а учитель — «сторона обвинения». Учитель чаще всего счи-

тает 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».

Что делать, если...

.....

Что делать, если учитель чересчур эмоционален и непредсказуем на собрании, возможна бурная реакция из-за пустяка. Как поставить его на место?

Учитель, как и любой другой человек, может быть очень эмоциональным, однако «бурная реакция» из-за пустяка — не

свойство характера, а показатель неспособности регулировать свою деятельность и свое поведение. Это непрофессионально, но... и такое встречается.

Если это выплеск эмоций вообще и ни к кому конкретно не относится, есть смысл дать учителю высказаться, ни в коем случае не провоцируя на оправдания и не успокаивая, так как фраза типа: «Ну что вы так нервничаете, это пустяки» — может дать совершенно противоположный эффект. Если никто не будет реагировать на выплеск эмоций, учителю удастся (придется) успокоиться. Молчание аудитории действует как холодный душ.

Если «выплеск» учителя направлен на кого-то конкретно, не стоит молчать, но реагировать следует подчеркнуто спокойно, без эмоций, но также не оправдываясь, не успокаивая и не подчеркивая некорректность ситуации. В этом случае уместны фразы: «Я считаю, мы могли бы обсудить этот вопрос при личной встрече», «Думаю, обсуждение этого вопроса в другой ситуации будет более эффективно».

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 рождает 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.

Что делать, если...

Что делать, если при встрече учитель высказывает свое недовольство учебой, поведением ребенка.

Прежде всего, следует спокойно выслушать учителя, дать высказаться (даже если вы считаете, что учитель не прав), не торопиться рассказать о своей точке зрения и тем более «вступать в бой». Выслушав, не стеснясь, задайте все интересующие вас вопросы, уточните все, что вызывает сомнение. Спокойный тон, внимание во взгляде и подчеркнутая вежливость помогут снять напряжение. Смягчить несогласие с позицией учителя и высказать свое мнение помогут следующие речевые формулы: «Я готов согласиться с вами, но...», «Я разделяю ваше мнение, однако...», «Я согласна с вами, и все же...».

Важно, чтобы в вашем мнении были четкие аргументы, а не оценка эмоционального состояния или поведения учителя («вы недовольны», «вы нервничаете», «вы несправедливы»). Обязательно обсудите возможные варианты решения проблемы, спросите об этом мнение учителя («Что вы посоветуете?»).

В ответ на жалобы учителя родителям не стоит начинать самым «клеить позор» собственного ребенка. Во-первых, это может осложнить жизнь ребенка, так как позволит учителю утвердиться в своем мнении («Даже родители не справляются с этим ребенком»), во-вторых, учитель невольно теряет доверие к вашим возможностям влиять на ситуацию.

Речь учителя только с «выплеском» своих эмоций и упреками в адрес родителей легко остановить вопросом: «Как вы считаете, что мы вместе можем сделать, чтобы изменить ситуацию?» Эти слова, сказанные спокойно и заинтересованно, могут изменить и тональность разговора, и его содержание.

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 со-
тый 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 «закрыты». 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.

Как подготовиться к встрече родителям. Попробуем рассмотреть ситуацию первой встречи «один на один» со стороны родителей также в двух вариантах: первый, когда инициаторы встречи — родители, и второй, когда родителей вызывает в школу учитель.

Несмотря на то, что родители не горят желанием идти на встречу с учителем, иногда возникает и такая необходимость. Правда, чаще родители идут в школу не для того, чтобы обсудить какие-то проблемы, а для того, чтобы «предъявить претензии» или «прояснить ситуацию». В качестве примера неверной родительской тактики и поведения можно использовать ситуацию, приведенную выше (см. с. 131—133).

Вот еще пример из нашей практики, рассказанный мамой пятиклассника, оказавшегося в новом городе, в новой школе и в новом классе.

История вторая

Я понимала, что Паше будет сложно привыкнуть и к школе, и к новым детям, и к учителям... У нас в этом городе и знакомых-то не было... Я сама в первое время потерялась... Поэтому решила познакомиться с классной, с учителями... Пришла в школу, а на пороге охранник... У нас-то в городе все попроще... Написала я



тогда записку: «Уважаемая... пожалуйста, назначьте мне встречу», хочу, дескать, познакомиться, поговорить — и передала с Пашей. А в ответ он передал: «Скоро родительское собрание, там и поговорим...».

До собрания ждать месяца полтора, а Паша учиться стал хуже, отношения с ребятами выяснял, однажды побили его... Тут уж я не выдержала. Пришла в школу, можно сказать, прорвалась с боем и, конечно, не сдержалась, все ей высказала, пристыдила в общем — какая она учительница, если ни дети ее не интересуют, ни родители. Слово за слово, поругались... Пожалела я потом, что погорячилась, но желания идти в школу не было... Правда, Паше от нее доставалось... Хорошо, что через год она в декрет ушла...

Еще одна конфликтная ситуация, причиной которой стала первая «невстреча». Учительница не сочла нужным не только назначить встречу, но и ответить на записку мамы. Это можно расценить как равнодушие и нежелание общаться, а по форме это просто грубость, пренебрежение. Обида мамы обоснованна, но это не давало ей права «срываться», «горячиться». Можно представить себе, сколько неприятных слов было сказано в этот момент.

Когда мы обсуждали эту ситуацию, мама спросила: «Ну и что мне было делать?» Пришлось ответить на вопрос вопросом: «А так удалось решить проблему, изменить ситуацию, помочь сыну?» — «Нет, конечно, только все осложнилось».

Фактически такая встреча разрушила возможность какого-либо обсуждения и создала новые проблемы.

Что можно было сделать?

— Проявить настойчивость и еще раз попытаться договориться о встрече.

— Не лелеять в себе обиду, проявить сдержанность и не «срываться».

— Четко сформулировать (для себя) цель встречи. Понятно, что «выяснение отношений» не может быть такой целью.

— Сдержат себя и обсудить то, что необходимо, спокойно, без выплеска эмоций.

Такая тактика общения фактически не оставила бы учителю варианта для негативных эмоций, а ситуация рассказанная мамой, исключила этот вариант.

И в том случае, как и в любых других ситуациях общения, необходимо было не только суметь рассказать о проблемах, которые вы хотите решить с учителем, но и быть готовым выслушать его мнение, его позицию, его анализ ситуации.

Что делать, если...

.....
Что делать, если учитель отказывается (под различными предлогами) от личной встречи?

Проявить настойчивость, но не «ловить» учителя в школе или у школы для того, чтобы поговорить. Возможно, стоит критически проанализировать необходимость такой встречи, вряд ли в этой ситуации можно рассчитывать на реальную помощь и сотрудничество.

Если у педагога и родителя разный взгляд на одну и ту же ситуацию. Совсем не обязательно позиция педагога будет совпадать с вашей, чаще всего у учителя свой (другой) взгляд на ситуацию. Любое мнение стоит внимательно выслушать, без настойчивых и нетерпеливых попыток сразу же возразить. Возражения типа «вы меня не поняли», «я говорила о другом» разрушают общение, так же как «нет» в начале фразы. Целесообразно рассмотреть сначала сходные позиции, мнения. При этом то, что прозвучало как контраргумент, можно уточнить («Правильно ли я вас понял...») — это помогает верно расставить акценты. Кроме того, в ходе беседы мнение собеседника нередко меняется, и вместо категоричного «нет» при уточнении можно услышать гораздо более мягкое «возможно».

Итак, встреча может быть эффективной, если: мы четко формулируем для себя цель этой встречи, сумеем ее донести до учителя, внимательно выслушаем его мнение и постараемся, определив общую (и совсем не обязательно одинаковую)

позицию, выделить для каждого свои задачи и пути разрешения проблемы. При этом общение и учителя, и родителей (вне зависимости от того, кто был инициатором встречи) должно быть доброжелательным, уважительным и корректным.

Вас вызывают в школу: как поговорить с ребенком? Вызов в школу нередко приводит к возникновению стрессовой реакции — тревоги и даже страха идти на эту встречу. Запись в дневнике: «Прошу прийти в школу», записка от учителя с такой же просьбой или устная просьба (чаще требование, переданное через ребенка), вызывают желание немедленно «принять меры», потребовать от ребенка покаяния, признания вины и т. п.

Это важно знать!

.....

Перед такой встречей, конечно, стоит выслушать ребенка, разобраться в его версии событий, ситуации, но важно сделать это «без нервов», обвинений и угроз. Лучше не принимать ничью сторону до беседы с учителем и, главное, не настраиваться ни на защиту ребенка «во что бы то ни стало», ни на покаяние вне зависимости от ситуации. Школьные проблемы редко бывают неразрешимыми, и даже в самых сложных случаях спокойный и разумный анализ позволяет найти приемлемое решение.

Как перенести встречу. Ни в коем случае нельзя отмахнуться от встречи с учителем: «Некогда мне в школу ходить, сам разбирайся», но можно попросить перенести ее, если есть веская причина. Об этом нужно попросить учителя лично (можно по телефону или запиской); следует обязательно извиниться за то, что вы не можете прийти на встречу, по возможности объяснить причину и попросить назначить встречу в другое время.

Варианты подобных просьб могут быть самыми разными: «Уважаемая (имя-отчество учителя)! Прошу извинить меня, но я не смогу завтра быть в школе, так как... Пожалуйста, назначьте любое время, когда Вам будет удобно (если возможно,

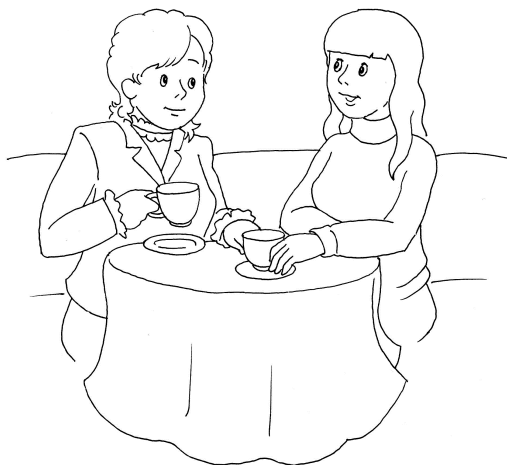
в четверг или в пятницу). С искренним уважением С. А. Петров». Или: «Уважаемая (имя-отчество учителя)! К сожалению, я завтра улетаю на три дня в командировку. Хотел бы сам обсудить с Вами возникшую проблему. Буду признателен, если найдете время для встречи на следующей неделе. С уважением С. А. Петров».

Где встречаться с учителем. Встреча по просьбе учителя обязательно должна состояться. Кстати, почему-то так принято, что личная встреча учителя и родителей должна проходить только в школе. Почему?

«Своя» территория по умолчанию дает преимущество педагогу, а для многих родителей в силу разных обстоятельств это проигрышная позиция. Но я знаю лишь единичные случаи, когда родители обсуждали ситуации (и довольно сложные) на нейтральной территории — за чашечкой чая или кофе. Причем большинство родителей, которым я это предлагала, реагировали положительно: «Почему бы нет», «Стоит попробовать», хотя почти все выражали сомнение, что учитель согласится.

А вот большинство педагогов оказалось против подобных «вольностей», некоторые даже возмущались: «Зачем мне это нужно? Это может повредить моему авторитету». Конечно, были и те, кто считал такую встречу возможной, но редко кто видел плюсы, а не минусы. Но я знаю школу, где учитель и родители могут спокойно все обсудить за чашечкой чая в школьном кафе, и инициатором такого обсуждения бывает учитель. «Это совсем другая ситуация и совсем другая обстановка, — делилась со мной учительница этой школы, — нет напряжения, натянутости, можно спокойно сделать паузу, не думать, куда деть руки, сесть можно удобно, собеседник напротив, и ему спокойнее, комфортнее... В такой обстановке самые сложные проблемы уже не кажутся нерешаемыми, неразрешимыми. Я заметила, что за чашечкой чая не тратились силы на преодоление сопротивления, тебя готовы выслушать, а это самое главное».

Действительно, ситуация «за чашечкой чая» — это ситуация равноправных партнеров, без доминанты одного из них, которая создает хорошие условия и для спокойного обсуждения, и для выработки совместного решения, и для преодоления конфликта. Именно в такой ситуации есть шанс перевести позицию «противники» в позицию «союзники».



Что делать, если...

.....
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.

УРОК 3.

ЕСЛИ НАКОПИЛИСЬ ТРЕВОГИ И СОМНЕНИЯ

«С ним сложно общаться», «Она трудный (неприятный) собеседник», — говорим мы, отмечая характер взаимодействия с учителем или родителем. Бывает иначе: «С ним легко общаться», «Это было приятное общение».

В первом случае, даже разделяя позицию и взгляды собеседника, хочется с ним поспорить, не согласиться, а во втором как-то само собой пытаешься понять позицию собеседника, даже тогда, когда не соглашаешься с ней.

Почему это происходит? Как разрушить стену непонимания и нежелания продолжать общение? Понятно, что резкость суждений, грубость, скептическая ухмылка или снисходительный взгляд не создают ситуацию доверия, не помогают общению. Но это явные признаки неприятия.

А ведь бывает так, что внешне все в рамках корректного общения, но... общаться, а тем более довериться, открыться нет желания. В то же время общение учителя и родителей связано с необходимостью анализа сложных семейных ситуаций, личных проблем, отношений между членами семьи, проблем со здоровьем и т. п.

Почему важно не «переживать», а обсуждать проблемы. Школьные проблемы детей порой так остро воспринимаются родителями, что любое замечание учителя рассматрива-

ется 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.

И в то же время у учителя и родителей может быть совершенно разный взгляд на причины этих проблем и пути их решения. Рассмотрим один пример.

История третья

Коле десять лет, он учится в 3-м классе. «Учится так себе — то четверки, то тройки» (мама); «равнодушный какой-то, ничего его не интересует, с детьми не дружит» (учительница); «болезненный очень, до школы много болел, устает быстро, переживает» (мама); «мама не воспитывает самостоятельность, ответственность» (учительница); «он чуткий, заботливый, за отцом ухаживает лучше любой сестры» (мама)... Такое впечатление, что мама и учительница рассказывают о разных детях, а сам Коля очень боится «рассердить учительницу» и «огорчить маму».

В семье мальчика тяжело болен папа, и ребенок не по-детски серьезно переживает семейные проблемы. Но учительница (очень добрый и милый человек) считала неловким «обсуждать семейные дела», а мама, боясь непонимания, также не решалась обсуждать проблемы Коли. Нельзя сказать, что разговора не было вообще: несколько раз после собрания учительница просила Колину маму остаться, чтобы поговорить, но все было наспех, на ходу,

не наедине. Но доверительный разговор не терпит суеты, спешки, не стоит ждать откровенности, если вокруг люди.

Что необходимо делать учителю в ситуациях, подобных описанной?

1. Для такого разговора маму следовало пригласить (по телефону, запиской, при встрече), назначив определенный час, так, чтобы было время для разговора.

2. Необходимо было заранее определить, где будет происходить разговор, лучше, если учитель и мама будут сидеть за столом напротив друг друга. Важно предложить раздеться, не мешает чашечка чая или кофе.

3. Первые фразы в разговоре очень важны для создания доброжелательной атмосферы, они должны помочь родителям снять скованность, напряжение, тревогу. Не стоило начинать разговор с перечисления проблем ребенка, а просьба рассказать о ребенке оказалась бы вполне уместной («Я давно хотела поговорить с вами... Я знаю Колю в школе, а какой он дома, что любит, чем увлекается?»).

4. Желание родителей рассказать о том, что интересует учителя, активно надо поддерживать взглядом, выражением лица, позой, короткими (одобряющими) репликами. Не следует перебивать, надо дать возможность закончить мысль, фразу, при этом не торопиться высказать свое мнение.

5. Учитель и родители могут спрашивать обо всем, даже если не уверены, что смогут четко сформулировать свою мысль. Целесообразны уточняющие вопросы — они помогут направить беседу, выяснить то, что вас интересует, и в то же время позволят «не уходить в сторону» от основной мысли, не углубляться в собственные чувства и переживания. Однако следует помнить, что вопросы не должны следовать один за другим. Это будет допрос, а не уточняющие вопросы.

6. Время от времени нужно возвращать собеседника к тому, что он рассказывал, уточнять ситуацию, его реакцию, мнение («...и после этого вы решили, что...», «...но подобные ситуации повторялись?»). Такого рода вопросы не

только покажут собеседнику, что вы внимательно слушали его, но и подчеркнут, что вам важно его мнение, его оценка ситуации.

7. Вне зависимости от того, длинным или коротким был рассказ, удовлетворены вы им или считаете, что родитель не смог (или не захотел) раскрыться, стоит поблагодарить за разговор («Спасибо, я очень ценю вашу откровенность», «Спасибо, мне очень важно было больше узнать о Коле», «Спасибо, этот разговор очень важен для меня»).

8. Хотя родителю важна реакция учителя, не следует спешить делать резкие выводы, особенно если у вас сложилось негативное впечатление, если вы считаете, что родители ведут себя неправильно. Неприемлемы варианты: «Вы делаете это не так, неправильно», «Это ваша ошибка...», «Вы должны...» и т. п. Родителей стоит подвести к собственной оценке ситуации, используя «мягкие» формы высказываний без осуждения и поучений («Как вы думаете, если...», «Может быть, такая тактика позволит...»).

9. Даже если вы внимательно выслушали ответы на свои вопросы и предложения, не ждите, что с вами во всем будут соглашаться. Не унижайте родителей снисходительными замечаниями типа: «Не понимаю, как вы могли это допустить», «Какие же вы родители...», «Разве можно было так поступать?!» и т. п. Чувство вины, которое испытывают при этом родители, не помогает доверительному общению. Фактически этим замечанием вы обвиняете родителей в некомпетентности. Это очень обидно, всегда воспринимается болезненно и разрушает доверие.

10. Не настаивайте жестко на своей позиции, если она не заставляет вас кардинально изменить свою точку зрения. Не спешите давать советы, даже если вас об этом просят, особенно если не уверены в том, что именно хотите посоветовать. В этом случае лучший выход спросить: «А что вы об этом думаете?» Родители часто не ждут от вас решения проблемы, им гораздо важнее обсудить ее — все равно решать семейную проблему придется им самим.

Это важно знать!

.....

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.

Как родителям определить свои ожидания от встречи.

«Мы бы посоветовались, да не знаем, как это сделать», — нередко сетуют родители, объясняя отсутствие взаимодействия с учителем. Конечно, есть и некоторый страх, что учитель может использовать информацию во вред ребенку, и если вы не уверены в человеке, которому хочется «излить душу», не делайте этого.

Для того чтобы беседа была конструктивной, решите, чего вы ждете от этой встречи. Могут быть разные варианты:

1) вы хотите (ждете) помощи ребенку (учитель станет более внимательным, снисходительным и т. п.);

2) вы ждете от учителя помощи (совета) вам, что поможет в вашем общении с ребенком;

3) вы хотите обсудить проблему и найти общую тактику помощи ребенку, взаимодействия с ним;

4) вы просто хотите выговориться (пожаловаться).

При опросах родители чаще всего выбирают для ответа первый и третий варианты, но в ходе беседы почти всегда доминирует второй или четвертый. В любом случае будьте готовы ответить на первый вопрос. «Расскажите, что вас волнует (тревожит, беспокоит)?». Этот же вопрос может прозвучать в другой форме: «Я вас слушаю».

Что делать, если...

.....

Что делать, если все попытки убедить учителя «увидеть» особенности ребенка не принимаются во внимание?

Бывает и так, что все попытки убедить учителя наталкиваются на резкое неприятие, и учитель остается на позиции «у меня

тридцать детей, и я не могу ждать его одного», «я ничего не могу» (читай: «не хочу»). Такая ситуация возможна, и если попытка была неоднократной, а все аргументы недействительны, то лучше сменить учителя (перевести ребенка в другой класс или другую школу), попытавшись предварительно понять позицию другого учителя. Это, конечно, крайняя мера, но порой единственная, чтобы сохранить физическое и психическое здоровье ребенка.

Как начать свой рассказ. Типичный ответ родителей и, по сути, начало такой беседы: «Я не знаю, как вам объяснить», «Я не знаю, как рассказать», «Мне очень тяжело...», «Я потеряла надежду...». Бывает и так: «Все ужасно...» или «Все плохо...». Нередко при этих словах на глазах у мамы появляются слезы и потоком льются жалобы. Папы чаще с возмущением рассказывают о неверной тактике воспитания, которую используют мама и бабушка, и о своей позиции (но тоже не о ребенке). В таких случаях учителю требуется много терпения и умения для того, чтобы направить разговор, выяснить ситуацию, не принимая во внимание слезы и жалобы. Если этого не сделать, весь разговор сосредоточится на переживаниях мамы и педагогических установках папы.

Итак, важно решить, для чего вам нужна беседа с учителем, какие проблемы ребенка или ваших отношений с ребенком вы хотите обсудить. Постарайтесь облечь в слова свои неясные чувства. Ситуация: «Я чувствую, что что-то не так, но не пойму, что» — очень сложна для подобной беседы.

Еще раз о том, как поговорить с ребенком. Попробуйте разобраться в себе, понаблюдать за ребенком, а главное — поговорить с ним. Нередко разговор с ребенком снимает многие сомнения, позволяет прояснить ситуацию, но родители мало и редко разговаривают с детьми. Специальные исследования показывают, что дети чаще всего оправдываются или рассказывают о своей жизни и почти никогда не высказывают своего мнения, не решаются (до подросткового возраста) оценивать поступки и поведение старших. Между тем дети любого

возраста по-своему (и это особенно ценно) анализируют и оценивают ситуацию, поведение взрослых и свои проблемы. Конечно, над оценкой своих успехов и неудач довлеет оценка взрослых (к сожалению, часто не очень объективная), но беседа с детьми может дать не меньше информации, чем беседа со взрослыми.

Возьмите лист бумаги и попробуйте ответить на следующие вопросы:

1. Что в поведении, действиях, поступках вашего ребенка вас волнует?

2. Что выводит из себя, вызывает гнев?

3. Что радует, создает хорошее настроение?

4. Что вы не понимаете, в чем не можете разобраться?

5. С какой проблемой не справляетесь?

6. Каких ситуаций стараетесь избежать?

7. С кем из членов семьи может общаться ваш ребенок? С чьим мнением считается?

8. Чем он больше всего любит заниматься? Что его радует?

9. Обсуждаете ли с ребенком его проблемы? Готов ли он обсуждать эти проблемы с вами?

10. Какие проблемы вы хотели бы обсудить с учителем?

На эти простые, на первый взгляд, вопросы ответить совсем не просто, и, возможно, с первого раза это сделать не удастся, но тогда стоит отложить встречу с учителем. Если вы сами не выделили проблему, не определили, какая помощь вам нужна, сделать это невозможно. Больше того, неудовлетворенность встречей может стать основой обиды, разочарования за то, что «не поняли». В этом не будет никакой вины учителя, а горький осадок от встречи останется.

Что делать, если...

.....
Что делать, если важно, чтобы беседа с учителем была эффективной?

1. Попросите учителя назначить время для беседы, лучше, если вы очень коротко обозначите тему встречи, проблему, которую хотите обсудить. Важно, чтобы и для ребенка ваша встреча не была неожиданностью, он должен понимать ее необходимость. Разумеется, без «я там разберусь...».

2. Настройтесь на взаимодействие, помните, что эта встреча нужна прежде всего вам, вы хотите помочь своему ребенку и ищите в лице учителя союзника и помощника. Ваше внутреннее напряжение может создать с первых минут ощущение неловкости и у учителя.

3. Поблагодарите учителя за отклик и назначенную встречу, подчеркните, как важно вам мнение учителя, не только словами, но и голосом, взглядом. Обычная фраза: «Я благодарна вам за то, что нашли время. Мне очень важно обсудить с вами...» — порой делает чудеса.

4. Не начинайте разговор с критики поведения учителя (даже если вы убеждены, что учитель мог бы вести себя по-другому по отношению к вашему ребенку (быть более внимательным, снисходительным, терпеливым, справедливым и т. п.). Подобные упреки фактически демонстрируют ваше сомнение в компетентности учителя. Внутренний протест учителя: «Если мне не доверяют, зачем обращаться» — будет вполне естественной реакцией.

5. Начните разговор с конкретной проблемы, а не с описания своих чувств. Расскажите, как вы ее видите, что делаете, пытаетесь изменить ситуацию. Ваш рассказ не должен быть долгим, старайтесь не повторяться, описывая «случаи». Обязательно задайте вопрос, который вас интересует.

6. Спокойно и внимательно выслушайте ответ, мнение, позицию учителя, не перебивайте, даже если считаете эту позицию неверной. Задайте уточняющие вопросы («Вы действительно считаете...», «По вашему мнению, это результат...», «Вы думаете, что причина...»). Это позволит лучше понять мнение учителя, уточнить аргументы.

7. Если учитель готов дать совет, рекомендацию, прислушайтесь, вы не должны соглашаться со всем и сразу. Если сомневаетесь или не согласны, можно сказать: «Спасибо, я подумаю...» или «Это неожиданно, я подумаю...».

8. Не «бейте на жалость», не стремитесь вызвать у учителя чувство жалости или вины, возложить на него ответственность за проблемы ребенка. Такая тактика разрушает общение. Вы пришли не обвинять, а посоветоваться.

9. Не ставьте условия, не требуйте от учителя внимания, понимания и т. п. Даже если вы используете такую форму: «Я прошу вас быть внимательнее... проявить терпение...», это, с одной стороны, упрек в некомпетентности, с другой — требование изменить свое отношение. Это может стать результатом беседы с вами, но учитель должен *сам решить это для себя*.

А вот вопрос: «Как вы думаете, что мы можем сделать дома и в школе, чтобы помочь ребенку...» — вполне уместен, и, обсуждая его, можно обдумать и тактику поведения.

10. По ходу разговора внимательно следите за реакцией своего собеседника (выражением лица, жестами, взглядом, интонацией). Это поможет лучше понять реакцию, отношение к вашим словам, увидеть изменение ситуации, позиции, а значит, позволит сделать общение более эффективным.

Не забудьте поблагодарить учителя за внимание. Скажите, каким важным и приятным было общение с ним. Возможно, вы не будете полностью удовлетворены встречей, беседой, но вы точно привлекли внимание учителя к проблемам ребенка, сами еще раз их осознали, и никто не мешает встретиться еще раз.

Если проблема понятна. Допустим, что проблема предельно ясна, больше того, это проблема обучения и связанная с ней проблема ухудшения здоровья (повышенная утомляемость, тревожность, неуверенность, плаксивость и т. п.). Вы стараетесь помочь, но оценки и состояние ребенка ухудшаются. Встреча необходима! В семье могут быть какие-то проблемы, оказывающие негативное влияние на ребенка, и вы считаете необходимым поделиться своими тревогами с учителем. Не исключено, что между членами семьи нет единства в тактике общения с ребенком, и вы хотите посоветоваться с учителем. Возможны и другие варианты ситуаций, при которых, по вашему мнению, эта встреча необходима.

УРОК 4. КАК РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ

Опросы показывают, что конфликтные ситуации между учителем и родителями даже более часты, чем сотрудничество и добрые отношения, а на вопрос: «Пытались ли вы разрешить конфликт?» — самый популярный ответ: «Нет, вдруг будет еще хуже».

Действительно, и такие случаи бывают. Неумение разрешить конфликт, понять свои ошибки, просчеты, причины возникновения конфликтной ситуации могут стать причиной постоянного напряжения, тем стрессорным фактором, который отрицательно сказывается на здоровье и учителя, и родителей, и детей. При чем конфликт нередко возникает «на пустом месте», а причиной становится равнодушие и неверно понятая ситуация, грубое слово или несправедливый, незаслуженный упрек, выплеск эмоций. Причина конфликта быстро забывается, но негативные эмоции остаются, подпитывая сами себя.

История четвертая

Наташа — ученица 4-го класса английской спецшколы, по всем предметам у нее пятерки. «С английским — беда, хотя она (из рассказа мамы) бегло говорит и читает, свободно общается. Летом провела два месяца у друзей в Англии, но учительница ее просто

не любит, считает, что она „наглая, в глаза смотрит и ухмыляется”» (это слова учительницы).

Попытки объясниться с учительницей, понять причины высокой и неадекватной требовательности и негативной реакции на очень спокойную, даже робкую девочку не удалось ни маме, ни папе. Они несколько раз жаловались директору, но «никаких мер не было принято». Учительница отказалась что-либо обсуждать, сказала, что ребенок ее раздражает, не старается, у доски в классе никогда не отвечает, а что касается домашних работ, «то мало ли кто их пишет». Повторных попыток не было. Девочка страдала (в этом случае действительно страдала), родители переживали, ситуация становилась тяжелее.



Важно отметить, что другие педагоги в обычной школе и в художественной, где она училась, считали ее спокойным, милым и очень робким ребенком. К нам в консультативный центр родители с девочкой обратились потому, что ее состояние резко ухудшилось: обычное для нее напряжение и тревожность сменились страхами не сдать экзамен по английскому за начальную школу и страхом, что не оставят в этой школе, где у нее друзья и учителя, старшая

сестра. Девочка плачет, боится идти в школу, рассказывает, что снится эта учительница, которая ставит ей двойку и выгоняет из школы. Последней каплей стало то, что на уроке английского девочка потеряла сознание.

Девочка действительно оказалась застенчивой, робкой, она старалась не смотреть в глаза, вначале говорила тихо, тщательно подбирая слова, а потом разговорилась (мы говорили о скульптуре, а она хочет быть скульптором), оживилась, ушла напряженность в позе, стал более спокойным взгляд, но он был очень внимательным, «разглядывающим» (скорее всего, это был взгляд юного художника, вглядывающегося в окружающий мир). Но как только разговор зашел о школе, экзамене по английскому, взгляд словно застыл, а на лице появилась чуть кривоватая улыбка («ухмылка», которая, по-видимому, и раздражала учительницу). Это была своеобразная «маска страха», такая невротическая маска, сковывающая лицо девочки. Она так боялась эту учительницу, что даже при упоминании о ней менялась на глазах. Девочка была на грани психологического срыва, и она не понимала, что происходит и как ей нужно себя вести.

Несколько сеансов тренинга помогли ей снять напряжение, не смотреть в глаза учительнице, не цепенеть от ее взгляда и не бояться плохой оценки. Она успешно сдала экзамены, но повышенная тревожность, напряжение, страх перед школой, новым учителем остались.

Мы не один раз обсуждали эти проблемы с родителями, встречались и с учительницей, она оказалась отнюдь не монстром, но женщиной нервной, раздражительной, была огорчена (казалось, искренне) сложившейся ситуацией и согласилась с тем, что не разобралась в ситуации, ей показался обидным разговор с папой, оставляли неприятный осадок повторяющиеся жалобы мамы. «Прямой», разглядывающий взгляд девочки она истолковала по-своему, за годы работы в школе она привыкла к тому, что ее строгого взгляда дети боятся. В то же время учительница призналась, что ситуация ее тревожила, она ощущала неловкость в общении с девоч-

кой, но «все как-то закручивалось, становилось все сложнее. Я чувствовала, что срываюсь, пыталась сдержаться, но, по-видимому, это плохо получалось, да и формально я была права — за последний год она ни разу не отвечала в классе и контрольные писала плохо».

Беда в том, что и родители не поняли ситуации, фактически отступились после первых неудачных встреч, сетовали на непонимание, необъяснимую строгость, придирчивость, но не смогли выяснить отношения, разрешить конфликт в течение почти трех лет.

Можно ли было разрешить этот конфликт, не затягивать его, не доводить до психологического срыва всех его участников — учителя, родителей, девочки? Безусловно, можно было, но для разрешения любого конфликта необходимо выполнить ряд условий:

- уметь спокойно разбираться в ситуации и анализировать причины конфликта;
- уметь признавать свои ошибки и извиняться за них;
- не бояться выяснять отношения и «уметь управлять собой».

Рассмотрим, что не было сделано и что было сделано не так в ходе этого конфликта. На этом примере попробуем обсудить позицию учителя, но сначала выясним, что значит спокойно разобраться в ситуации и уметь анализировать причины конфликта. Ключевое слово здесь — спокойно, то есть без эмоций. Нужно попытаться определить:

- что происходит (только факты, а не свои чувства по этому поводу) в отношениях с ребенком, в отношениях с родителями;
- желательно проследить динамику ситуации (что было, с чего начался конфликт, что стало, к чему привел конфликт);
- попытаться определить, что могло быть причиной конфликта.

К сожалению, в этом случае, как и во многих других конфликтных ситуациях, учительница забыла, с чего все

началось, но помнила девочка — с ее просьбы не ходить на дополнительные занятия (в это время она занималась в художественной школе). И в первое время, если девочка делала ошибки при устном ответе или в контрольной, учительница подчеркивала: «Мы это отрабатывали на дополнительных занятиях, но тебе они не нужны». Потом, когда в конфликт включились родители (а это было в конце 2-го класса), о дополнительных занятиях никто не вспоминал. От волнения и страха получить плохую оценку результаты становились все хуже. Учительница не сочла нужным понять причины отсутствия девочки на дополнительных занятиях, не захотела объективно оценить реальный уровень знаний ребенка и обсудить ситуацию с родителями, но всегда подчеркивала неудачи девочки.

Можно предположить мотивы такого поведения учителя, но, разумеется, их нельзя оправдать. Конфликт неизбежен, если его участники рассматривают события только со своей точки зрения, ориентируясь только на свое восприятие, свою позицию. При анализе ситуации важно уметь разделять главное и второстепенное. Для учителя не может быть главным беспрекословное подчинение его требованиям без реальной оценки ситуации и адекватной реакции на нее. Между тем спокойный анализ ситуации, доброжелательный разговор с девочкой, обсуждение проблемы с родителями могли снять возникшее непонимание (через три года папа сказал: «Если бы мы знали причину, можно было бы изменить расписание ее занятий в художественной школе»). Но... включение родителей, не совсем корректная беседа с учителем (они обвиняли ее в несправедливой оценке) и жалобы руководству школы только обострили конфликт.

Развитие ситуации показало, что учительница не смогла (или не захотела) разбираться в своем отношении к девочке, не увидели своих ошибок и промахов, а сконцентрировалась на ошибках родителей, не сумевших обсудить ситуацию без взаимных обид. Фактически за три года ни разу не было обсуждения проблемы. Каждая встреча учителя с родителями

превращалась в перечисление неудач девочки («не ответила», «не сделала», «не сумела»). Реакция «отпора» родителей понятна, но не эффективна, так как суть дела заслоняли эмоции. Учительница не готова была признавать свои ошибки, она их просто не видела, не осознавала и, естественно, не могла за них извиниться.

Попробуем смоделировать иной ход развития этого конфликта. Допустим, что учительница попыталась понять, почему у во всем успешного ребенка такие неудачи с английским. Заинтересованный и доброжелательный разговор с девочкой открыл бы ей много нового и неожиданного. Она узнала бы больше о ее занятиях, интересах, отношении к английскому (который она осваивает очень упорно, так как собирается продолжить свое художественное образование в Англии, там у нее есть друзья — она переписывается с ними и собирается к ним в гости). Возможно, это заставило бы учительницу быть более внимательной, помогло бы снять напряжение в общении. Несколько фраз при встрече с родителями: «Мне очень жаль, я не сразу поняла...», «Я была не права, но, надеюсь, что теперь...» — способны были свести «на нет» все неприятности, недопонимание и обиды. Но... этого не произошло. Пожалуй, главная причина такого варианта развития ситуации — эмоциональная неустойчивость, неумение (или нежелание) учителя контролировать собственные эмоции.

Конечно, можно найти объяснение жесткости и во многом несправедливости учителя, списать что-то на постоянные стрессы, напряжение и т. п., но получается, что учитель (возможно, невольно) стремился «разрядиться» в наиболее безопасной для себя обстановке. Раздражение (а она сама призналась, что девочка «вызывает у нее раздражение»), как постоянно тлеющий уголек, при малейшем дуновении ветерка способен вызвать бурю эмоций. В этом случае такой бури не было, но учительница не щадила ребенка. Да и в общении с родителями она не скрывала своего раздражения и неприязни к ребенку. Вряд ли это могло вызвать у родителей позитивные эмоции. Все это усложняло ситуацию.

Учительница не хотела (или не умела) снять напряжение, раздражение, наоборот, она лелеяла его, поддерживала в себе чувство недовольства и даже находила этому оправдание.

Уверена, что это не единичный случай в ее практике, то есть человек, не умеющий снимать напряжение, не умеющий увидеть ситуацию и себя со стороны, понять свои ошибки, в конце концов, не воспринимать ситуацию слишком серьезно, постоянно находится в напряжении. Он конфликтует не только с окружающими, у него конфликт, прежде всего, с самим собой. Кстати, любой педагог должен владеть хотя бы элементарными приемами аутотренинга. Много лет назад я увидела курс аутотренинга в программе американского педагогического колледжа, а на удивленный вопрос: «Для чего?», мой коллега ответил: «В тот момент, когда класс неуправляем (а такое бывает) учитель должен уметь на секунду отвернуться к окну и затем повернуться к детям с улыбкой спокойствия и уверенности на лице. Только в этом случае он сможет „не проиграть“».

Сейчас в продаже есть много книг и дисков по аутотренингу, и каждый может выбрать себе то, что больше подходит.

Это важно знать!

.....

Есть очень простой, но весьма эффективный способ снять возбуждение, раздражение, нарастающее недовольство. Это так называемое «стоп-упражнение». Освоить его при желании может каждый, это нетрудно.

- Первый шаг — научиться останавливать себя на грани выплеска эмоций (команда самому себе — «стоп!»).
- Следующий шаг — вопросы «зачем?», «стоит ли?», и именно в этот момент нужно попробовать посмотреть на себя со стороны, и тогда, быть может, станет видна гримаса гнева на лице, неприязненный взгляд, плотно сжатые губы, издевка в голосе и будет неприятно от собственной несдержанности, а причина раздражения покажется несущественной.

Это и будет победой над собственными эмоциями. С первого раза этот маневр точно не удастся, но когда получится, удовлетворение от собственной сдержанности, умения «взять себя в руки» перевесит негативный выплеск эмоций. А если в этот момент научиться контролировать то, что говорится, то повода для конфликта можно избежать.

Что делать, если...

.....
Что делать, если рассказываю учителю о своих проблемах, а такое впечатление, что учитель меня не слышит...

Ключевые слова в этом вопросе — «о своих проблемах». Вполне естественно, учителя не интересуют *ваши* проблемы, его могут и должны интересовать проблемы ребенка, но скорее всего вы рассказываете о своих ощущениях и реакции на ситуацию.

Прежде чем требовать внимания учителя, решите:

— какую конкретную проблему вы хотите обсудить;

— что, по вашему мнению, должны сделать вы;

— как, по вашему мнению, может помочь учитель.

Если вы четко изложите свою проблему и сформулируете конкретные вопросы учителю, он должен будет на них ответить, и это будет совершенно другой разговор.

Что делать, если рассказываю родителям о моих проблемах с их детьми, но они не слышат или делают вид, что слышат.

Этот вопрос зеркален предыдущему: уверена, что учитель не оговорился. И «проблемы с детьми» — это проблемы учителя (и их он должен научиться решать сам), а вот «проблемы детей» должны решать педагоги и родители вместе. Но тогда следует выделить именно эти проблемы (а не свое отношение к ним) и предложить путь (варианты) их решения. Позиция «вот проблемы — решите их» — неконструктивна и может создать много новых проблем.

Анализ описанной выше ситуации с Наташей показывает, что серьезного повода для конфликта у учителя не было,

были амбиции, неумение владеть собой, нежелание взять на себя инициативу разрядки (когда ситуация уже стала конфликтной) и удивительная для педагога эмоциональная незрелость (ср.: эмоциональная зрелость предполагает возможность и готовность к достойному поведению в любых жизненных ситуациях, а эта ситуация не грозила педагогу никакой опасностью).

Мы не рассматриваем возможность ребенка погасить конфликт, она не могла этого сделать, но могли ли в этом случае изменить ситуацию родители? Думаю, да, но они ничего не сделали для этого.

К сожалению, многие родители принимают конфликт учителя с ребенком как данность, считая, что «стерпится», привыкнет и не будет так остро реагировать. Бывает и так, к тому же в начальной школе дети, как правило, не бунтуют, но в старших классах они ведут борьбу уже на два фронта: и против жесткого давления учителя, и против родителей, несправедливо, по мнению ребенка, принявших сторону учителя (даже если это просто молчаливое невмешательство).

Почему важно быть на стороне ребенка. Ребенок в любом возрасте, особенно в начале своего пути в школе, должен быть уверен в том, что родители «на его стороне». Разумеется, это не означает, что родители во всем потакают ребенку, что они не требовательны, что ребенок во всем и всегда прав. Но это означает, что родители: всегда спокойно и терпеливо обсуждают любую ситуацию с ребенком; прислушиваются к его мнению; не унижают его; не требуют беспрекословного подчинения; не используют жесткие варианты физического и психологического наказания.

Это важно знать!

Даже после самого неприятного разговора с учителем родители не должны, не обсудив ситуацию с ребенком, принимать крутые меры (а это нередко бывает).

Быть «на стороне ребенка» означает также желание и способность родителей отстаивать его права, а при необходимости и защитить его. Именно в защите, в спокойной, уверенной, но бескомпромиссной позиции родителей нуждался ребенок в этой истории, но... родители спасовали. Они попытались поговорить с учителем, но разговор не получился, такой разговор и не мог дать какого-либо результата. Это ведь были упреки в несправедливости, а не обсуждение реальной ситуации, истинные причины которой они не знали.

Удивительно, в этой семье добрые отношения, родители внимательны к ребенку, очень заботливы, переживали за нее, сочувствовали, но... не обсуждали ситуацию, а значит, не понимали ни причин, ни движущих мотивов поведения учителя. А без этого выстроить эффективное взаимодействие, решить проблему невозможно.

Родители решили, что их проблему должно решить руководство школы, и это была следующая ошибка. «Давление сверху» почти всегда осложняет ситуацию, конфликт уходит вглубь, поведение учителя становится более изоциренным, но придаться к нему становится еще сложнее.

Что нужно было сделать?

- Во-первых, разобраться в исходных причинах недовольства учителя.
- Во-вторых, корректно, спокойно обсудить с учителем ситуацию. В самом начале можно было спросить учителя, в чем проблема, что, по ее мнению, не так, рассказать о дополнительных занятиях девочки английским языком и в художественной школе. Возможно, стоило попросить совета, а в этом случае учитель был бы вынужден сам искать вариант разрешения проблемы.

Не исключено, что первая встреча не дала бы результата, но ее можно было повторить еще и еще раз — настойчиво, доброжелательно и спокойно (не реагируя ни на нежелание, ни на резкие слова, ни на недовольство).

При этом необходимо: отбросить все предубеждения, заранее не считать очередную попытку бесполезной и безуспешной;

не спешить с заключениями и выводами; больше спрашивать, задавать уточняющие вопросы; внимательно слушать все ответы, объяснения, не отвлекаясь на посторонние мысли; пытаться разграничивать факты и мнения (обращая внимание на факты); оставаться корректным, не раздражаться и не обижаться; для того чтобы доказать свою точку зрения, использовать аргументы, а не эмоции, однако излишняя убедительность может дать противоположный эффект; даже если не хватает аргументов, ни в коем случае не переходить «на личность»; в конце встречи не забыть поблагодарить за внимание (даже если внимания пришлось добиваться).

На начальном этапе разрешения конфликта эти действия могут дать положительный эффект. Затянувшийся конфликт разрешить сложнее, но тактика та же.

Что делать, если...

.....

Что делать, если на решение проблем уходит очень много времени, родителей порой невозможно остановить.

Первое: назначая встречу, можно сразу оговорить ее продолжительность. Конечно, если вы заранее решили: «У меня будет только 10 минут», это значит, что вы ничего серьезно не намерены обсуждать, но 30—40 минут — время, в течение которого можно разобрать самые сложные проблемы.

Второе: можно предупредить о продолжительности встречи в начале разговора, «смягчив» эту информацию фразой: «Я надеюсь, что этого времени будет достаточно». Если в ходе разговора будет обсуждаться конкретная проблема (вопрос) и пути ее решения, а не взаимные обиды, претензии и эмоции, встреча не будет бесконечно долгой. Вернуть собеседника к теме разговора можно фразой: «Мы сегодня хотели обсудить...» или «Главное для нас сегодня — решить...».

Конфликты между учителем и родителями, не касающиеся детей, связанные с некорректностью, несдержанностью, неумением вести беседу, обсуждать проблемы и т. п., конечно,

бывают, но во всех этих случаях можно не доводить недовольство, недоразумение, ссору до затяжного конфликта. Нужно только не тешить свою обиду, проанализировать ситуацию, проявить инициативу, встретиться и еще раз обсудить ситуацию, спокойно поговорить, если необходимо.

Совсем не сложно признаться и учителю, и родителю: «Я обдумал(а) ситуацию и понял(а), что был(а) не совсем прав(а). Пожалуйста, извините меня, надеюсь, подобного недоразумения больше не будет», или «Мне очень жаль, я погорячилась (погорячился), надеюсь, вы извините меня». Возможны любые другие варианты извинения, а если очень сложно перебороть себя и сделать это при личной встрече, можно позвонить, написать записку и сделать это, не откладывая. Тогда следующая встреча уже не будет отягощена оставшейся обидой от резких слов, несправедливых замечаний, запелляционных оценок, бестактности, а иногда и просто раздраженного тона.

УРОК 5.

НА ПУТИ К ВЗАИМОПОНИМАНИЮ, или СИЛА УБЕЖДЕНИЯ

Начиная работу над этой книгой, обсуждая ее содержание, проблемы взаимодействия педагогов и родителей, я столкнулась с двумя противоположными точками зрения. Одну я впервые услышала от своей знакомой. В силу своей профессии она далека от педагогики и школьных проблем, дочь ее окончила школу боле 25 лет назад, а внук только пошел в школу. Свою позицию она сформулировала предельно четко: «Ситуация в обществе и в школе резко изменилась. Никто не хочет вкладывать душу в это взаимодействие, сколько платят, на столько и стараются. Отношения с родителями тоже рыночные — школа продает услуги, а значит, взаимодействие будет эффективным, если старания и работа учителя будут достойно оценены. Государство этого не делает, значит, все переносится на родителей — взносы, подарки и т. п. Чистый идеализм полагать, что взаимодействие учитель будет налаживать, считая это необходимостью...»

Я рассказала об этом разговоре директору одной из частных школ и в ответ услышала: «Если бы это было так, в нашей школе о проблемах взаимодействия учителя и родителей мы должны были бы забыть, но они есть, а глубина и сложность этих конфликтов порой гораздо серьезнее, чем те, с которыми я сталкивалась за годы своей работы в обычной

школе. Дело не в деньгах и подарках, и даже не в желании или нежелании. Я уверена, что не умеют, не знают, как выстроить эти отношения...»

Мне ближе вторая точка зрения, хотя, конечно, есть и сторонники первой. Вторая точка зрения предполагает существование такого желания (а я бы сказала — потребности в добром отношении к себе, а значит, и в добром отношении к окружающим). Есть такое психологическое понятие «аффилиация» (от *англ.* affiliation — содержание, связь), которое означает потребность человека в создании теплых, эмоционально комфортных отношений с другими. Люди, обладающие такой потребностью, по-видимому, не могут иначе жить и действовать. Но, увы, как показывает опыт, таких людей вокруг не очень много.

Считается, что формирование аффилиации обусловлено характером взаимоотношений детей с родителями и сверстниками в раннем детстве, а негативное влияние оказывает повышенная тревожность, неуверенность, чувство одиночества, беспомощности. Такое часто бывает в семьях с жесткими, авторитарными родителями, где унижение и наказание ребенка привычны.

Что делать, если...

.....
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.

Как построить доброжелательные отношения. Мы можем сколько угодно иронизировать над «вечно улыбающимися» американцами, но улыбка — это не только движение мимических мышц, это установка, сигнал готовности к доброму взаимодействию. Считается, что «доминанта на лицо другого» (это выражение известного российского физиолога А. А. Ухтомского) определяет наше отношение к собеседнику.

Есть и третья точка зрения — отношения не выстраиваются, так как нет внутренней потребности, нет ценности, но есть необходимость, а значит, прагматический компонент.

Мне хотелось бы, чтобы доминировала внутренняя потребность, и можно обсуждать, «нужно ли это обществу» и конкретно учителю и родителям или достаточно осознания

практической необходимости этого взаимодействия. Но даже если внутренней потребности нет, необходимость взаимодействия никто не подвергает сомнению, и тогда не важны мотивы, но необходимо умение его эффективно выстраивать.

Как приобрести эти умения, из чего они складываются, как на практике реализовать это «строительство» взаимоотношений? Разумеется, каждый человек в силу его индивидуальных особенностей, в силу условий воспитания и той иерархии мотивов, которая им движет, будет вести «строительство» по-своему, но имея «отдельные кирпичики».

«Технология выстраивания взаимодействия? Это же технология манипуляции! Это нечестно... Зачем нужны эти технологии, если человек не испытывает неловкости и дискомфорта, зачем заставлять его переступать через себя?» — так поучала меня женщина, «работающая в педагогике несколько десятилетий» (это ее слова). Мне есть что возразить.

Во-первых, позиция «это ваши проблемы» — это позиция только одной стороны (чаще, к сожалению, учительской). Во-вторых, от такой позиции страдают как минимум две другие стороны — ребенок и родители. Поэтому я не считаю «нечестными» методы и приемы, которые могли бы изменить позицию одной из сторон, не стремящейся к взаимодействию, а порой просто не желающей объективно, беспристрастно и уважительно отнестись к своему «противнику». При этом совсем необязательно проникнуться симпатией и полюбить друг друга — важно быть корректными, научиться слушать и слышать другого, принимать чужие аргументы, умея отстаивать и свои, добиваться этого, не унижая, не провоцируя, не выплескивая негативные эмоции.

Три варианта конфликтных ситуаций. Чаще всего выстраивания отношений требуют три варианта сложных ситуаций:

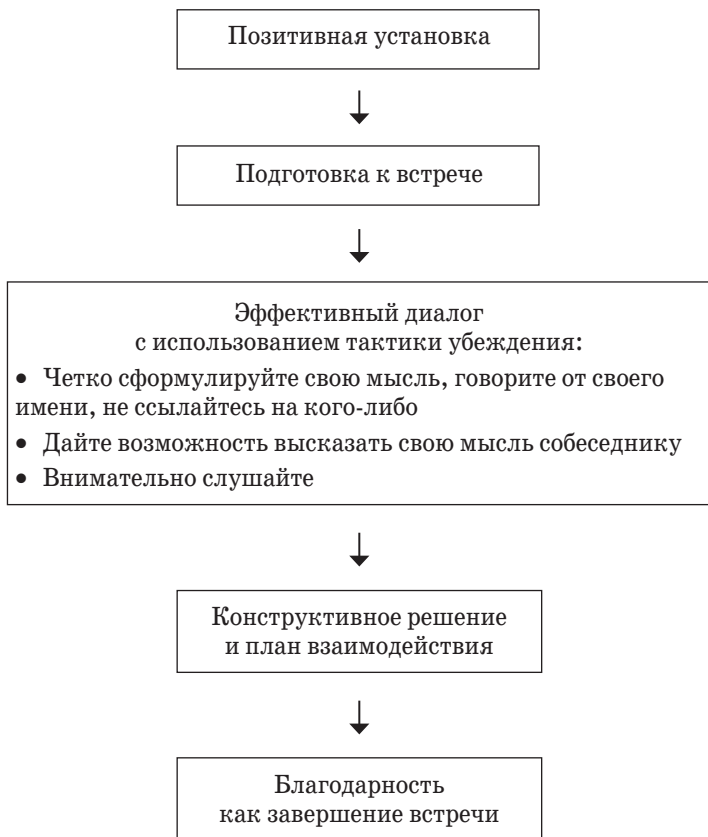
1. Учитель и родители готовы к позитивному взаимодействию, не видят друг в друге противников и понимают необходимость совместного решения проблем. Однако

испытывают недовольство сложившейся ситуацией и имеют претензии друг к другу.

2. Родители испытывают острую необходимость во взаимодействии с учителем, но учитель избегает обсуждения проблем, не настроен на поиск путей взаимопонимания. Позиция учителя: «Ваш ребенок, вы и решайте его проблемы».

3. Учитель ищет пути взаимодействия с родителями, но позиция родителей: «Это проблемы школы, решайте их сами, это ваше дело, ваша профессия».

Несмотря на то, что позиции участников общения в каждом из вариантов различны, последовательность действий будет общей:

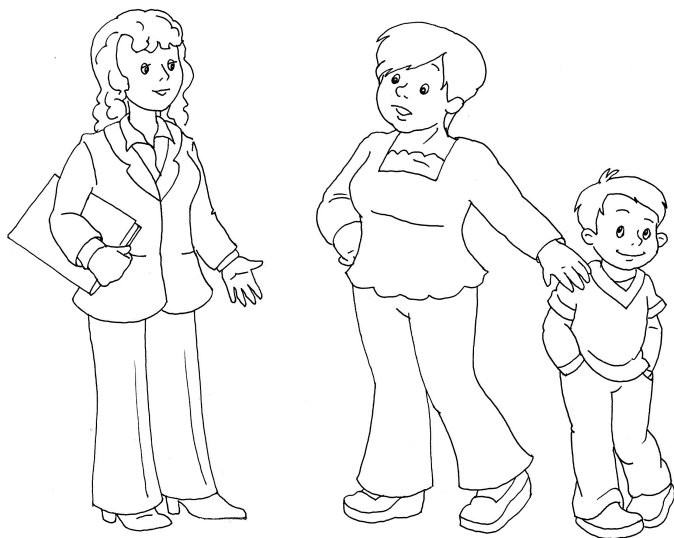


Разумеется, это лишь канва действий. Все зависит от того, как они выстраиваются, чем наполнены, что эффективно, а что разрушительно.

Что делать, если...

Что делать, если родители устроили скандал, выяснение отношений в присутствии ребенка (учеников)?

Как правило, о подобных встречах заранее не договариваются. Эту ситуацию необходимо пресекать немедленно. Помня, что рядом ребенок, следует всеми силами сохранить спокойный тон, не стыдить родителей, не взывать к их ответственности, неприемлемости разговора «в таком тоне», «в таком состоянии», «в присутствии ребенка» и т. п. Разговор можно прервать словами: «Извините, нам лучше поговорить в другом месте» или «Извините, мы можем обсудить все проблемы, но давайте назначим время. Сейчас я занята».



Как проявить и сохранить инициативу. Мы достаточно подробно рассмотрели принципы эффективного общения

в первых главах, какие-то из них действенны в тех случаях, когда обе стороны готовы к взаимодействию, какие-то — когда одна из сторон. А теперь попробуем выделить те нюансы, которые нужно учесть, если не настроен на взаимодействие родитель.

Такие ситуации совсем не редки, хотя и в этих случаях и учитель, и родители могут не формулировать (или, как теперь говорят, «озвучивать») свою позицию вслух. Пожалуй, самым сложным в этих ситуациях является проявление инициативы и сохранение своей инициативы, а также умение переломить ситуацию, преодолеть сопротивление так, чтобы не создать еще больших проблем, не сделать взаимодействие невозможным.

Если инициативу должен проявить учитель. «Почему я?» — педагоги часто задают этот вопрос. Каждый может ответить на этот вопрос сам. Во-первых, это может быть профессиональная потребность во взаимодействии с равнодушными, безучастными (в силу разных причин) родителями: кому-то некогда, так как важные дела, карьера и т. п.; кто-то считает, что учитель может решить все проблемы сам (а в последние десятилетия появилась категория родителей, считающая, что учитель *обязан* сам решать все проблемы); кто-то и не задумывается над необходимостью такого взаимодействия.

Мы не рассматриваем ситуацию «брошенных» детей, родители которых не могут побороть свои дурные привычки, а их влияние на детей хорошо бы минимизировать, в этом случае учитель вынужден решать возникающие проблемы сам. А может не быть никакой потребности — просто необходимость, так как решать многие проблемы без помощи родителей просто невозможно. Впрочем, может не быть ни потребности, ни необходимости.

Я знаю немало семей, где общение родителей со многими учителями их детей ограничивалось 1—2 родительскими собраниями в течение года: дети благополучно проходили и

этапы собственного взросления, и этапы обучения в школе, и естественную смену педагогов.

Что делать, если...

.....
Что делать, если учитель резко и неліценпріятно упрекает родителей в «плохом воспитании» ребенка, «в неправильном поведении» и проч.?

Возможны два варианта этой ситуации:

- 1) когда упреки звучат на собрании или в присутствии других родителей;
- 2) когда учитель упрекает во время личной встречи.

В зависимости от ситуации реакция родителей может быть разной.

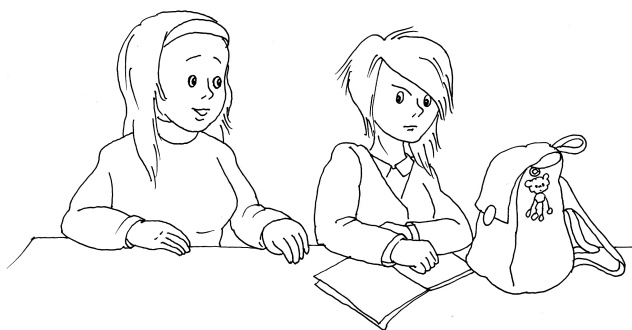
В первом случае возможно спокойное, но твердое «нет» («Я готова обсудить ваши упреки при личной встрече», «Давайте обсудим это при личной встрече»). При настойчивом желании продолжить обсуждение можно заметить: «Не думаю, что эта тема интересна всем родителям», «Уверен, это лучше обсудить при личной встрече. Но не станем выдвигать взаимные обвинения, „втягиваться“ в обсуждение».

Во втором случае остановить поток обвинений можно вопросами (подчеркнуто вежливо): «Пожалуйста, уточните, что вы имеете в виду?», «Как, по вашему мнению, можно изменить эту ситуацию?», переводя разговор из обвинений в родительской некомпетентности в русло обсуждения конкретной проблемы. Спокойствие и тактичность родителей в этой ситуации не оставляют учителю шансов для «нападения» и развития конфликтной ситуации. Чаще всего подобный разговор заканчивается взаимными извинениями.

История пятая

Насте — тринадцать, она учится в 7-м классе «элитной» гимназии. В их маленьком городе это лучшая школа. Все годы Настя была отличницей, «жизнерадостной, активной, какой-то очень доверчивой

и наивной» (рассказ ее классной руководительницы). Но несколько месяцев назад все изменилось: девочка «закрылась», перестала даже улыбаться, все учителя на нее жалуются. «Настю не узнать — не отвечает, грубит, даже на занятия по спортивным танцам перестала ходить. Пыталась с ней поговорить — молчит, и такое впечатление, что вот-вот расплачется. Один раз разговаривала с мамой по телефону, хотела пригласить ее, разговор не получился. Она у нас известная бизнес-леди, владелица банка, — продолжает классная руководительница. — Мама считает, что ничего особенного с Настей



не происходит, все списывает на переходный возраст, но я думаю, что дело не только в возрастных особенностях, дети так резко не меняются. Мне кажется, ее что-то мучает... Может быть, ей нужна помощь психолога, но не знаю, как поговорить с мамой, как убедить ее и в необходимости встречи, и в необходимости обратить внимание на изменения в поведении и состоянии Насти. Она дама резкая, не терпящая возражений, считает, что сама все знает, и любые разговоры пресекает. Я один раз позвонила, но больше не рискнула».

В рассказе не очень молодой учительницы явно читалось беспокойство и нерешительность. Казалось, что ей прежде всего нужно убедить себя в необходимости проявить инициативу, а потом уже искать пути, как убедить маму. Важно было понять, почему мама властно прервала разговор и не согласилась встретиться, но оказалось, что разговора о встрече и не было. Мама прервала перечисление проблем Насти («стала

хуже учиться, грубит, отказалась идти в поход...») резким: «Извините, я занята, думаю, вы с этим справитесь сами». А свою реакцию учительница описала так: «Подумаешь, занята, речь идет о ее дочери... Почему я должна волноваться... Не хочет, не надо, не буду вмешиваться». Между тем оснований для обиды нет, учительница начала разговор со слов: «Я на минуточку. Вы должны принять меры, у вашей Нasti...» Подобный разговор и не мог продолжаться долго. Естественно, что такая фраза вызвала сопротивление и желание прекратить разговор.

Это важно знать!

.....

Никакой разговор, а разговор по телефону особенно, не следует начинать с «погружения» собеседника в проблемы, а тем более обвинения его в чем-либо.

Во-первых, мама действительно могла быть занята, и телефонный звонок мог оторвать ее от важного дела. Во-вторых, жалобы по телефону — не лучший вариант обсуждения проблемы, а если предполагается именно такой вариант, следует договориться об этом заранее так, чтобы для разговора было время. Разумеется, никакие аргументы, которые могли бы убедить маму в необходимости встречи, привести в таком разговоре было невозможно. И вообще, убедить в чем-то — это фактически заставить человека отказаться от своей точки зрения. Это сложная задача, и нельзя было ставить себя заранее в невыгодную ситуацию.

В анализируемом случае ничего не было сделано для того, чтобы встреча состоялась. Больше того, негативная реакция мамы осложнила дальнейшее общение. Негативный осадок от разговора мешал и ей, и учительнице вернуться к проблеме в течение нескольких месяцев.

Удивительно, но самым сложным в этой ситуации оказалось изменение установки у учительницы. Переживая за девочку, она тем не менее поддерживала в себе обиду. И только

подробный анализ ситуации и возникших противоречий, анализ ее поведения и реакции мамы позволил снизить «градус» обиды, понять собственные ошибки и принять решение о необходимости новой попытки разрешить проблему. Однако для первого шага была выбрана записка (учительница была уверена, что мама не захочет с ней встречаться).

Записка маме: «Уважаемая Е. И., мне очень жаль, что наш последний телефонный разговор прервался. Понимаю, что огорчила Вас, но меня волновало состояние Насти. К сожалению, ситуация не изменилась. Мне бы очень хотелось встретиться с Вами и спокойно поговорить. Надеюсь, Вы понимаете мою тревогу. Пожалуйста, позвоните мне, я готова встретиться с Вами в любое удобное для Вас время. С уважением Л. В.».

Мама позвонила в тот же вечер и попросила встретиться не в школе, а в кафе. Это был грамотный ход, своего рода защита, так как встреча должна была состояться на нейтральной территории, и это в какой-то мере лишало учительницу преимущества «своей территории». Стало понятно, что разговор не будет простым, и мама понимает сложность проблемы (учительница была уверена, что мама просто ничего не замечает).

При подготовке к встрече были четко сформулированы основные факты, подтверждающие изменения в учебе и поведении Насти, но исключены все эмоциональные оценки учителей, то, что им не нравится, что они при этом чувствуют, как они на это реагируют. Самым сложным оказалось изложить все спокойно, неторопливо, без осуждения, вздохов и излишних эмоций в голосе, взгляде, позе. Беседа за чашечкой кофе и полумрак кафе, по словам учительницы, были спасательным кругом и помогли снять напряжение и в то же время сохранить визуальный контакт.

Мы ожидали, что маму сложно будет «разговорить», поэтому при подготовке к встрече были выверены и те вопросы, которые по ходу беседы должны быть заданы маме для того, чтобы втянуть ее в разговор, но сначала не касаясь основной

темы. Ключевым оказался вопрос: «Пожалуйста, расскажите, какая Настя дома, чем занимается, что любит». Оказалось, что мама видела проблемы Насти и знала их причину, но считала, что не может обсуждать эти проблемы с посторонними людьми.

Настя тяжело переживает конфликт с мамой из-за молодого друга мамы, который несколько месяцев назад переехал к ним жить (больше десяти лет Настя жила вдвоем с мамой, и все внимание мамы, все ее свободное время принадлежало Насте), но острота ситуации прошла, Настя перестала игнорировать маминого друга, стала разговаривать с мамой, перестала «все делать назло», на зимние каникулы они все вместе собираются в горы, но мама боится, что своими замечаниями или укорами может разрушить только возникшее взаимопонимание, поэтому не решается говорить с ней о школьных проблемах...

Кофе давно остыл, а разговор все продолжался. Решили, что в школе «дергать» Настю не будут, дадут возможность «пережить» свои проблемы, но постараются вернуть ее на танцы, поддержать перед соревнованиями. После зимних каникул, казалось, ничего не изменилось, но к весне стало понятно, что кризис миновал. Ситуация могла быть совершенно иной, если бы этот разговор так и не состоялся, если бы в школе «выясняли отношения» с Настей и требовали «решительных мер» от мамы. Произошло бы следующее: взаимное недовольство учительницы и мамы усиливалось, напряжение нарастало, и углублялся конфликт не только в школе, но и дома у девочки.

Что делать, если...

.....

Что делать, если вы не согласны с позицией учителя (родителя) и хотели бы его переубедить, но не знаете, как сформулировать проблему.

Внимательно проанализируйте проблемы, с которыми сталкиваетесь или которые вас волнуют. Определите для себя: это

конкретные учебные трудности — или общие (нечеткие, неясные) проблемы? Между моментом, когда вы их заметили, обратили на них внимание, и сегодняшним днем что стало хуже, сложнее и т. п.? Как пытались (не пытались) решить проблему? Что ждете от учителя (родителей)? Если это проблемы поведения, взаимодействия со сверстниками или другими педагогами, то какие именно, что считаете необходимым предпринять? В чем ваше несогласие (расхождение) с позицией учителя (родителей), есть ли у вас четкие аргументы преимущества вашей позиции? Возможен ли компромиссный вариант решения проблемы (плюсы и минусы вашей позиции, плюсы и минусы позиции собеседника)?

Понимая все это, выстроить разговор несложно, но нужно набраться терпения, последовательно излагая аргументы, плюсы, минусы позиции, возможные пути решения, слушая при этом собеседника и позволяя ему также использовать свои аргументы.

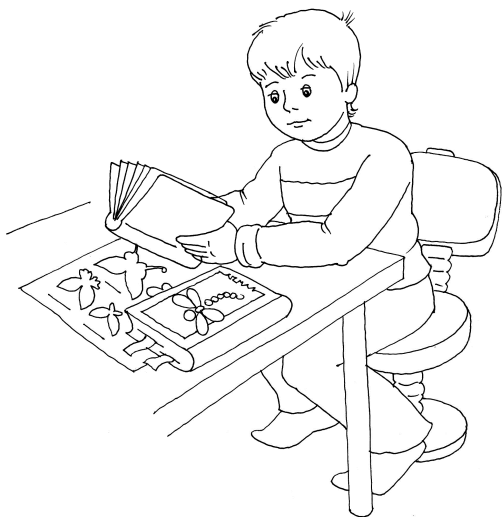
Если четких аргументов для подтверждения вашей позиции нет, не стоит начинать переубеждение.

Если инициативу должен проявить родитель. Ситуации, когда родителям приходится отстаивать свою позицию, в чем-то убеждать учителя, также нередки. История, которая будет приведена ниже, продолжается и сегодня, и с каждым новым учителем, который приходит в класс, ситуация повторяется. Но родители готовы к этому, они не нервничают, не волнуются, как это было в первый раз, они умеют убеждать, отстаивая свою точку зрения, они не ждут обострения ситуации, не сердятся на непонимание учителя, а стараются предупредить проблемы. Вот эта история.

История шестая

Денис так называемый медлительный ребенок: он долго думает, прежде чем что-то сделать или ответить, он медленно читает и медленно пишет (ситуация, когда все уже закончили выполнять

упражнение или решать задачу, а Денис только начинает, обычно), он медленно («степенно», как говорит его дед) ходит, любит спокойные игры, конструирование, к любому заданию относится серьезно, основательно. Денис много читает, разбирается «в букашках и таракашках» (слова мамы), хочет стать энтомологом. Сегодня он учится в девятом (биологическом) классе, занимается в кружке при университете и даже побеждает в олимпиадах.



А в середине первого класса его хотели перевести во вспомогательную(!) школу и отправили на медико-педагогическую комиссию с заключением «не освоил учебную программу первого класса». Что же произошло?

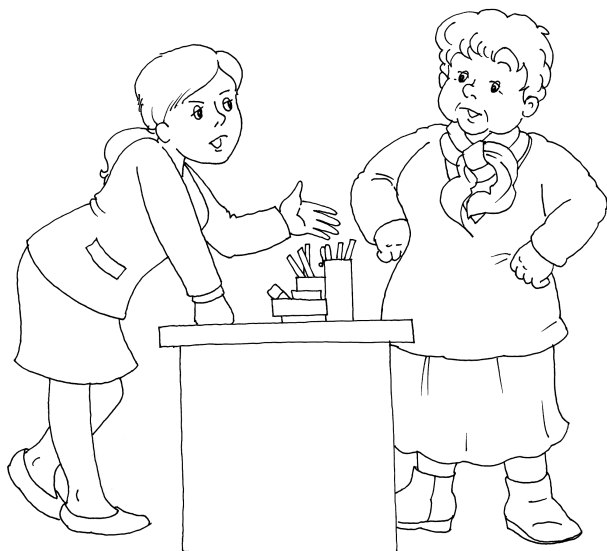
Денис рос в большой, дружной семье — мама, папа, бабушка и дедушка, две старшие сестры. Все — разные, у всех свои интересы, пристрастия, к которым внимательно относились старшие, поддерживая и поощряя. Все мужчины в семье (и дедушка, и папа, и Денис) были спокойными, неспешными, «раздумчивыми» (так себя в детстве называл Денис), а бабушка, мама и сестры — быстрыми, активными, говорливыми. Поэтому до школы Денис никого не раздражал своей медлительностью, никто его особенно не подгонял, не сердился.

К школе его готовила бабушка, в прошлом учительница начальных классов. Денис сам и довольно рано (в 5,5 лет) научился читать, и любимым видом чтения были разные энциклопедии. Никто не предполагал, что в школе могут быть проблемы, хотя с первой трудностью столкнулись при записи в школу. Психолог, проводившая тестирование, обратила внимание родителей на «неуверенность», «напряженность», «неумение логически мыслить» (Денис не выполнил какое-то задание), а также «отсутствие произвольности» (не может быстро сконцентрироваться и выполнить задание). Решили, что Денис просто растерялся в незнакомой обстановке.

Уже первые месяцы в школе оказались сложными. В школе Денис ничего не успевал, хотя бабушка каждый день с ним занималась дома. На родительском собрании в декабре учительница приводила как пример «всех проблем, какие только можно представить» Дениса, однако ничего обсуждать с учительницей мама (которая была на собрании) не захотела. Ее обидели и слова, и явно негативное отношение к сыну. На «семейном совете» решили, что выяснять отношения пойдет в школу бабушка и «поставит учительницу на место».

Бабушка пошла на встречу в роли «спасительницы внука», переполненная ответственностью и гневом. Но... учительница не собиралась «сдаваться», не реагировала на упреки в молодости и отсутствии опыта, у нее были свои претензии: «Ни одна классная работа не выполнена до конца, читает медленнее всех, диктанты писать совсем не может, с места никогда не отвечает» и т. п. И еще учительница сказала, что Денис не старается, ленится, но она знает, что он умный мальчик, и она «не будет ему потакать, а будет требовать». Бабушка растерялась, всех этих проблем дома они не замечали и возразить ей было нечего.

Всегда спокойный и уравновешенный Денис становился все раздражительнее и тревожнее, его тетради пестрели красными чернилами: «Опять не выполнил работу», «Почему не решил вторую задачу?», «Небрежно», «Не стараешься». А в дневнике — ежедневные обращения к родителям: «Примите меры. Не отвечает у доски!», «Не писал диктант».



Дениса стыдили, отказывали в просьбах, сердились на него, не понимали, в чем дело, а он жаловался: «Я не успеваю, ничего не понимаю, боюсь, что опять будет делать замечания, говорить, что я всех задерживаю, что класс из-за меня отстает».

Очередной раз «выяснять отношения» пошел в школу папа. Он упрекал учительницу в «профессиональной некомпетентности» (что в определенной мере было справедливо), а она его в «неумении воспитывать ребенка». Взаимные обиды и недовольство продолжали копиться, а проблемы Дениса углублялись.

Предложение учительницы пройти медико-педагогическую комиссию наконец заставило родителей разобраться в причинах проблем Дениса, не списывая все на несправедливость и плохой характер учительницы. В консультативном центре, куда обратились родители с Денисом, им объяснили, что Денис — медлительный ребенок, что это не патология, а особенность развития, что такие дети не могут, а не «не хотят» работать быстрее, а накопившиеся проблемы, повышенная тревожность, постоянное эмоциональное напряжение, страх унижения еще больше замедляют деятельность, снижают внимание, ухудшают память и т. п. Таким

детям категорически противопоказано форсировать скорость письма и чтения на начальных этапах обучения, учитель *должен* найти индивидуальные варианты работы с ребенком, таких детей не рекомендуется спрашивать с места, вызывать к доске. (К сожалению, учительница всего этого также не знала, и ее тактика только усиливала проблемы.)

Первое желание родителей было взять заключение и рекомендации для педагогов, которые они получили в центре, и поставить учительницу «перед фактом», добавив, что она зря обиделась на «непрофессиональную некомпетентность»... Продолжение этой ситуации нетрудно представить. Но родители решили, что дальнейшая конфронтация с учительницей ни к чему хорошему не приведет, но нужно убедить ее в том, что необходимо изменить требования к Денису, изменить тактику общения с ним. Следовало:

- забыть все неприятные слова, обиду за себя и Дениса, ошибки учительницы;
- осознать собственные ошибки общения с учительницей;
- изменить отношение к учительнице (изменить установку), так как и собственных ошибок у родителей было достаточно;
- еще раз четко сформулировать свою позицию, предложения и возможную помощь друг другу.

Предварительный разговор по телефону был поручен маме, а встреча — папе как более спокойному и выдержанному. Разговор по телефону прошел спокойно (хотя все волновались), напряженность в голосе учительницы исчезла после первой фразы мамы: «Я хотела поблагодарить вас за совет обратиться к специалистам, теперь мы знаем причины проблем Дениса, о которых вы говорили и в которые мы, честно говоря, никак не могли поверить». Реакция могла быть совершенно иной, если бы учительнице указали на ошибки, продолжали обвинения в непрофессионализме, невнимании и т. п. Все это было, но, начиная разговор (тем более телефонный) с этого, не стоило бы рассчитывать на его продолжение. В этом случае на вопрос мамы: «Можем ли мы встретиться, чтобы все обсудить и помочь Денису?» — учительница ответила утвердительно.

Встреча с папой не была легкой, аргументы были весомыми, но тактику работы с Денисом нужно было искать. В какой-то степени помогли книги, где рассказывалось о медлительных детях (папа подарил их учительнице). Для начала договорились обо всем информировать друг друга (родители — о том, как справляются дома, учительница — о том, что происходит в школе). Решили объяснить и Денису причины его проблем и вместе с ним попытаться преодолеть тревогу и страхи. Папа извинился и за свою «горячность», но учительница в этот раз не нашла в себе силы также извиниться. Это произошло позже, когда она вместе с мамой убеждала быть терпеливее и спокойнее учительницу рисования.

«Тактика взаимодействия с педагогами к пятому классу была отработана до мелочей», — рассказывали, улыбаясь, родители. Правда, к пятому классу острота проблемы снизилась, но с места и у доски Денис отвечал плохо, и задания «на время» ему давались с трудом.

Что делать, если...

.....
Что делать, если вам не удастся убедить (переубедить) учителя (родителей), используя свои аргументы?

Заручитесь поддержкой специалиста (психолога, логопеда, врача и т. п.). Совсем не редко аргументы учителя (родителей) остаются непринятыми, особенно если это касается особенностей развития и здоровья ребенка. Обратиться за консультацией специалиста родители могут по своей инициативе, но инициатором может выступить и учитель. Как правило, в работе с гиперактивными, медлительными, леворукими, часто болеющими детьми в начальной школе рекомендации специалистов помогают и учителю, и родителям. Важно в них разобраться и следовать им и в школе, и дома. Консультация психолога, например, в подростковом возрасте может заставить пересмотреть систему требований и тактику взаимодействия с ребенком и в школе, и дома.

Конечно, в каждом отдельном случае могут быть свои вариации, связанные и с личностными особенностями педагога,

и со спецификой учебного предмета, но основные условия эффективного взаимодействия родителей с педагогом одинаковы. Перечислим их еще раз:

- позитивная установка;
- четкое формулирование позиции, мнения;
- выбор наиболее значимых аргументов (при необходимости аргументация специалистов);
- предварительная договоренность о встрече;
- использование позитивной тактики общения при беседе, убеждении (спокойный, доброжелательный тон;
- визуальный контакт;
- располагающие (позитивные) невербальные сигналы (мимика, жесты, поза);
- повторение главной мысли и аргументов; внимательное выслушивание противоположной позиции;
- отказ (исключение) обвинений, указаний на ошибки, некомпетентность и т. п.;
- предложение совместного решения проблем;
- благодарность за внимание и понимание.

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Мы с детства знаем чеховскую фразу: «В человеке все должно быть прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли...» Однако в жизни все иначе, и идеальный человек, по видимому, несбыточная мечта (хотя при желании к ней можно стремиться). В жизни мы общаемся с самыми разными людьми, и это не только наш выбор.

Мы часто строим общение на «любит/не любит» или «люблю/не люблю», считая, что главное — наше внутреннее отношение к человеку, но это зыбкий критерий, не позволяющий выстроить эффективное взаимодействие с чужими людьми, которых мы совсем не должны любить, да и они не обязаны любить нас.

Десятилетиями нас учили: внешнее поведение должно соответствовать внутреннему облику человека, а улыбка не может быть «маской вежливости», что добрые слова должны идти только «из души». При такой позиции легче вообще не общаться (избегать общения), чем сделать над собой усилие, переступить через свое «не хочу», «не нравится», искать и найти вариант эффективного общения.

Несколько дней назад на телевидении промелькнул сюжет о приборе, изобретенном и уже используемом в Японии, который определяет качество улыбки служащих метрополитена. «Улыбка на 100%» имеет определенные критерии, а улыбнувшись перед монитором, можно узнать, «на сколько процентов» ты улыбаешься, улыбнуться еще и еще раз,

добиваясь «качественной» улыбки. Это своеобразное использование биологического принципа обратной связи, активно используемого сегодня в психологии.

Важно заметить, что это не только внешняя тренировка определенных движений лицевых мышц, улыбка — отражение определенного состояния организма (спокойного, расслабленного, удовлетворенного, радостного). Это определенная совокупность взаимодействия разных систем организма, прежде всего нервной системы. Поэтому, улыбаясь, мы словно даем нашему организму сигнал: «Все в порядке». Так, улыбка «запускает» механизмы аутотренинга, позволяющего расслабиться, снять напряжение в самой сложной ситуации и из «внешней формы» превращается во внутреннее состояние.

Я уверена, что так же действуют позитивный настрой, добрые слова, желание услышать и понять другого, фактически наше желание меняет наше внутреннее состояние. Попробуйте, ведь еще Сенека говорил: «„Не хотим“ — вот причина, „не можем“ — только предлог».

Улыбайтесь, и многие проблемы общения станут несущественными. Улыбка поможет сгладить неловкость, остановит нетерпение и грубость, снимет напряжение, разрядит обстановку, а главное, позволит почувствовать себя «своим среди своих».

И помните: цена всех ваших усилий — благополучие ребенка, его настоящее и будущее.

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ

ТЕСТЫ НА КОНФЛИКТНОСТЬ И КОММУНИКАбельНОСТЬ

Коммуникабельны ли вы?

На каждый из этих 16 вопросов вы можете ответить: «да», «иногда» или «нет».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невозможно?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться переживаниями с кем-либо?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратиться к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то еще вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, в кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвосте и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете?

14. Услыхав где-либо в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Ключ. Теперь оцените ваши ответы: за каждое «да» — 2 очка; «иногда» — 1 очко; «нет» — 0 очков. Суммируйте свои очки.

30—32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким людям с вами нелегко! Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей.

Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством — в вашей власти переломить особенности характера. Разве не бывает, что при каком-либо сильном увлечении вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться!

19—24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы, помните об этом.

14—18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы, отстаиваете свою точку зрения спокойно. Без переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9—13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказаться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

4—8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». (Может быть, покажется странным, но это определение можно отнести и к представительницам слабого пола.) Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут

вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к вам отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой. Прежде всего, воспитайте в себе терпение и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конфликтны ли вы?

Хотите проверить, конфликтная ли вы личность? Вот тест. Если выберете «а», то запишите себе 4 очка, «б» — 2 очка, «в» — 0 очков.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете?

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании критикуете ли вы начальство за допущенные ошибки?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят ваши отношения;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) вы спорите со всеми по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;

б) возмущаетесь, но про себя;

в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;

в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете:

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) говорите, что эта вещь безвкусна;

в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете:

- а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных детей»;
- б) делаете им замечание;
- в) если бы это было в общественном месте, вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в этом случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это:

- а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантках.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свои ошибку:

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были не правы.

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 0 до 14 очков. Вы ищете поводы для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандальить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

СПИСОК ПРОЦИТИРОВАННЫХ ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКОВ*

Кибардина, Л. П., Алексеева, Е. П. Родительское собрание [Электронный ресурс] // <http://ironbp.front.ru/content.html> (дата обращения: 15.04.2010).

Марина1979. Родители и учителя [Электронный ресурс] // URL: http://detstvo.ru/miscell/Roditeli_i_uchitelya.html (дата обращения: 19.04.2010).

Профессиональная этика [Электронный ресурс] // URL: http://revolution.allbest.ru/ethics/00080528_0.html (дата обращения: 17.04.2010).

Сотрудничество учителя и родителей [Электронный ресурс] // URL: <http://www.moi-dvor.ru/ru/24.html> (дата обращения: 22.04.2010).

Учителя и родители [Электронный ресурс] // URL: <http://forum.myjane.ru/viewtopic.php?t=26064> (дата обращения: 16.04.2010).

Учителя и родители : противостояние или сотрудничество (передача «Родительское собрание») [Электронный ресурс] // URL: <http://www.echo.msk.ru/programs/assembly/573908-echo/> (дата обращения: 20.04.2010).

Шмерлина, И. Взаимоотношения учителей и родителей школьников : опрос населения [Электронный ресурс] // URL: <http://bd.fom.ru/report/whatsnew/d070824> (дата обращения: 18.04.2010).

* См. рубрики «Мнение учителя», «Мнение родителя».

Научно-популярное издание

БЕЗРУКИХ
Марьяна Михайловна

Родитель и Учитель
Как понять друг друга
и помочь ребенку

Редактор *Светлана Сапожникова*
Художник *Юлия Трубицына*
Дизайнер *Александр Шатунов*
Корректор *Татьяна Осадчая*
Компьютерная верстка
и предпечатная подготовка *Татьяна Упорова*

Подписано в печать 02.06.2010.
Формат 60 × 90/16. Печать офсетная. Бумага писчая.
Гарнитура SchoolBookC. Усл. печ. л. 12,5.
Тираж 10 000 экз. (1-й з-д: 1—3000 экз.)
Заказ

ООО «Рама Пабблишинг»
620026 Екатеринбург, ул. Декабристов, 51а
Тел.: 8(343)228-09-16
E-mail: rama_publishing@mail.ru
<http://www.rama-dety.ru>

Отпечатано на ОАО ИПП «Правда Севера»
163002 Архангельск, пр. Новгородский, 32
www.ippps.ru

