

Рекомендации по обучению педагогов умению устанавливать контакты с родителями

Родители – это, прежде всего, взрослые, чувствующие себя компетентными в воспитании своего ребенка. При наличии у родителя проблемного, особенного ребенка, такая позиция может стать защитной на бессознательном уровне, и, тогда, позиция педагога учреждения образования «мы вас научим» оказывается неэффективной, встречая закономерное сопротивление со стороны родителей.

В свою очередь, педагоги – это тоже взрослые, они также нуждаются в понимании, уважении к своей работе. Очевидно, что без удачного общения и взаимодействия с семьей ребенка хорошие результаты почти недостижимы.

Важно понимать, что любой родитель, даже самый неумелый, с точки зрения педагогики, своему ребенку желает добра. Эту же цель преследуют и педагоги. Родители могут просто не знать, что им не хватает специальных знаний, родителям может не хватать педагогической выдержки и времени. Ситуация общения педагога с родителем является для последнего во многом обучающей (средством обучения при этом является то, как говорит специалист, о чем сообщает, какой мимикой, жестами, интонацией сопровождается сообщение и др.

Значимой педагогической проблемой в современных условиях является *развитие мотивации родителей на сотрудничество с педагогическими работниками.*

На любого человека кто-либо может оказывать влияние, но принятие решения всегда остается за самим человеком. Общение – самый привычный способ устанавливать отношения с другими людьми. Информационный обмен интересен и очень сложен: интонации, мимика, жесты, содержание сообщения – все дает информацию. Уникальность психологического влияния с помощью общения заключается в том, что каждый человек умеет влиять на настроение, поступки и мысли окружающих его людей. У всех есть свои способы воздействия на других: у родителей – на детей, у детей – на родителей и других взрослых, у педагогов – на родителей и детей и т. д. Общение само по себе – деятельность. В учреждении образования взаимодействие педагогического коллектива и семьи осуществляется по поводу обучения и воспитания.

Повышение эффективности взаимодействия педагогических работников с родителями во многом определяется уровнем профессиональной компетентности педагогов учреждений общего среднего образования.

Профессиональная компетентность представляет собой интегральное профессионально-личностное качество, характеризующее способность педагога решать профессиональные проблемы и типичные профессиональные задачи, возникающие в реальных ситуациях профессиональной педагогической деятельности, с использованием знаний, профессионального и жизненного опыта, ценностей и наклонностей.

В содержание профессиональной компетентности педагогов в области общения с родителями входят:

1. Личностные качества и установки (личностный компонент):

готовность к непрерывному профессиональному совершенствованию в области общения с родителями воспитанников;

осознание собственных ошибок и трудностей в организации общения с родителями;

установка на доверительное и безоценочное взаимодействие с родителями;

выдержка, тактичность, наблюдательность, уважительность.

2. Знания (содержательный компонент):

о семье;

об особенностях семейного воспитания;

о специфике взаимодействия общественного и семейного воспитания;

о методах изучения семьи;

о современных формах организации общения;

о методах активизации родителей;

3. Умения и навыки (деятельностный компонент);

умение преодолевать психологические барьеры общения;

владение методами изучения семьи;

умение прогнозировать результаты развития ребенка в семье;

умение ориентироваться в информации;

умение конструировать программу деятельности с родителями;

умение организовать традиционные и нетрадиционные формы общения с родителями;

коммуникативные умения и навыки: устанавливать контакт с родителями, понимать их, сопереживать им; предвидеть результаты общения; управлять своим поведением; проявлять гибкость в общении с родителями; владеть этикетными нормами речи и поведения.

Можно определить *примерную модель педагога с высоким уровнем профессиональной компетентности в сфере общения с родителями обучающихся:*

обладает устойчивой потребностью в самосовершенствовании в сфере общения с родителями;

признает роль родителей в воспитании детей как ведущую и роль педагога, как их «помощника»;

стремится к активному и содержательному общению с родителями с целью оказания им помощи в воспитании детей;

обладает высокой степенью диалогичности в общении с родителями; в общении с родителями проявляет внимание, выдержку, тактичность, другие профессионально значимые качества;

обладает устойчивой потребностью в самосовершенствовании в сфере общения с родителями;

признает роль родителей в воспитании детей как ведущую и роль педагога, как их «помощника»;

стремится к активному и содержательному общению с родителями с целью оказания им помощи в воспитании детей;

в общении с родителями проявляет внимание, выдержку, тактичность, другие профессионально значимые качества;

владеет знаниями о семье, специфике семейного воспитания, методах изучения семьи и образовательных потребностей родителей.

Проблема формирования и совершенствования профессиональной компетентности педагогов в сфере взаимодействия с родителями предполагает поиск наиболее эффективных форм и технологий организации образовательного процесса в системе деятельности институтов развития образования.

Следует подчеркнуть, что формирование профессиональной компетентности достигается в том случае, когда на смену рецептурно-информационному подходу приходит *компетентностный*, делающий обучающегося специалиста активным участником поиска решений типичных проблем, возникающих в его деятельности.

Ряд активных форм обучения получил общее название «учебные деловые игры». Большинство ученых в сфере профессиональной педагогики считают, что игровые методы обучения обладают наибольшим потенциалом в обеспечении профессионального развития педагогов, позволяют совершенствовать деятельность и создавать новые модели профессиональной практики, что соответствует целям актуализации педагогического профессионализма в современных условиях.

Учебные деловые игры (УДИ) характеризуются направленностью на снятие определенных практических проблем, приобретение навыков выполнения конкретных приемов деятельности. Они помогают формировать такие важные ключевые компетенции педагогов, как коммуникативные способности, толерантность, умение работать в малых группах, самостоятельность мышления и т. д.

Тренинги также представляют собой активную форму организации образовательного процесса, в котором обучающиеся педагоги имеют

возможность развить и закрепить необходимые знания и навыки, изменить свое отношение к собственному опыту и применяемым в работе с родителями подходам.

В настоящее время в системе дополнительного образования взрослых широко используются методы активного социально-психологического обучения, рассматриваемого как социально-дидактическое направление комплексного характера и ориентированного на различные сферы социальной практики людей. В частности, в рамках этого направления используются разнообразные методы социально-психологического воздействия с целью развития у педагогов способностей к более эффективному профессиональному функционированию, а также повышения их психологической культуры и социально-психологической компетентности как субъектов общения, в частности в ходе проведения социально-психологических тренингов.

В случае, когда группы педагогов по своему объему значительно превышают тренинговые, в организации группового процесса можно использовать синтетический подход, который предполагает соединение процедур, относящихся к разным психолого-педагогическим направлениям. Примером такого подхода является методика, согласно которой предполагается не только обсуждение, но и элементы ролевой игры, при этом она более регламентирована.

В качестве учебного материала преподаватель подбирает конкретную педагогическую ситуацию в семье. В процессе групповой работы она пошагово анализируется с тем, чтобы выявить и осознать педагогическую проблему, лежащую в ее основе. Затем группа намечает педагогически эффективные пути решения этой проблемы.

Данная методика с успехом может применяться и в работе с самими родителями. Использовать ее рекомендуется подготовленным специалистам – педагогам-психологам и педагогам социальным.

При этом руководитель группы ставит перед собой частную и общую цели. Частной целью работы группы является помощь родителям в решении значимых для внутрисемейного общения коммуникативных проблем ее участников. Общая цель — развитие социального интеллекта членов учебной группы: расширение социально-психолого-педагогического поля зрения, обучение педагогическому анализу ситуаций, умению понять ребенка и большему осознанию собственных действий, а также повышение морально-этического уровня их взаимодействий с другими людьми. Данная методика удобна при работе с большими аудиториями, превышающими размер обычной тренинговой группы, а также в тех случаях, когда традиционные методы социально-психологического тренинга невозможны из-за краткосрочности или одноразовости занятия.

В случаях, когда родители не готовы принять тренинговую форму работы с группой, будет актуальным проведение *родительских семинаров-практикумов*.

Групповой родительский семинар-практикум, сочетающий в себе элементы тренинга с возможностью доступного изложения теоретических аспектов проблем, интересующих родителей, – наиболее приемлемый метод работы, целями которой являются:

осмысление родителями новых установок на воспитание ребенка;
приобретение психолого-педагогических знаний о личности ребенка и тактике взаимодействия с ним;

коррекция и развитие новых установок и стратегий общения в диаде «родители-ребенок».

Значимость групповой коррекционной работы с родителями заключается в особой социально-психолого-педагогической направленности всего курса занятий, предполагающей не только осмысление участниками группы особенностей межличностных взаимоотношений в семье, но и их анализ, коллективное обсуждение, что дает родителям возможность понять причины конфликтности ребенка, стимулирует к изменению тактики взаимодействия с ним.

Родители приобретают знания о способах поведения в конкретных внутрисемейных ситуациях, моделируют отдельные аспекты взаимоотношений с ребенком, анализируют способы преодоления трудностей в общении с ним. К такой работе необходимо обязательно привлекать специалистов СППС учреждений образования.

В рамках повышения квалификации в ходе практических занятий со слушателями можно провести подобный обучающий семинар, участниками которого в роли родителей выступают сами педагоги.

В ходе повышения квалификации следует уделить должное внимание обучению педагогов технологии *педагогического консультирования родителей*.

В рамках педагогического консультирования, в общении с педагогом родители имеют возможность повысить уровень своей педагогической культуры, сформировать правильные стратегии взаимодействия с ребенком, остальными членами семьи, найти решение различных педагогических проблем. Консультирование отличается от простого обучения тем, что значение имеют не только знания консультанта, но и его отношение к проблеме, влияние его личности.

Основными методами консультирования, которые можно применять в работе с родителями, являются: беседа, дискуссия, обсуждение и др.

Содержание педагогического просвещения в процессе общения с родителями должно удовлетворять трем основным условиям: а) дать ответ на волнующие родителей вопросы; б) включать родителей в составление

прогноза развития своего ребенка; в) стимулировать у родителей потребность в педагогическом образовании, формировании педагогической культуры и др.

Проведение консультирования родителей эффективно как в индивидуальной, так и в групповой форме. Групповые консультации осуществляются при наличии у нескольких родителей сходных воспитательных проблем или с целью профилактики еще не возникших.

Напомним, что главная цель консультации – достижение более глубокого, объективного понимания родителями проблем ребенка, его личности в целом, определение своей воспитательной стратегии в общении с ним и способов взаимодействия с другими участниками образовательного процесса.

Педагогическое консультирование, в отличие от просвещения, носит сугубо индивидуальный характер, потребность в нем возникает, как правило, тогда, когда ситуация становится чрезвычайной, требующей экстренной помощи. Результатом индивидуального и группового консультирования является коррекция педагогической позиции родителей, пополнение запаса их педагогических знаний и, как следствие, – повышение воспитательного потенциала семьи, улучшение детско-родительских отношений, оздоровление семейного микроклимата.

При проведении консультирования рекомендуется придерживаться следующих правил:

Консультирование – не выдача готовых рецептов, а выявление внутренних ресурсов родителей и детей, на основе которых они должны самостоятельно преодолеть возникающие трудности.

Консультирование осуществляется при условии добровольного обращения родителей.

Не следует начинать общение с указания на отрицательные примеры, факты, события, связанные с поведением или учебной работой ребенка, а обязательно выявить и подчеркнуть положительные моменты в его развитии. Необходимо способствовать укреплению, а не разрушению веры родителей в возможности ребенка.

Необходимо всегда исходить из интересов ребенка, руководствуясь при этом принципом «Не навреди!», проявляя тактичность, доброжелательность в работе с родителями.

Считается недопустимым высказывание необоснованных суждений, унижающих намеков, сообщение сведений, носящих интимный характер.

Общение с родителями строится на диалоговой основе, при этом обязательно учитывается, что большинство родителей не имеет соответствующего психологического и педагогического образования.

В ходе консультирования можно использовать позитивный личный опыт воспитания детей в семье, так как это способствует, на наш взгляд,

существенному повышению эффективности проводимой с родителями работы.

Приведем *примерный кодекс общения педагогов с родителями*, положения которого можно обсудить в ходе проводимых с ними учебных занятий:

Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.

Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.

Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.

Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.

Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями.

Подавать пример воспитанности и такта.

В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.

В процессе обучения педагогов следует обратить их внимание на наиболее актуальные формы информационной и просветительской работы с родителями:

Деловые игры.

Дни открытых дверей.

Индивидуальные консультации.

Информирование средствами наглядной агитации.

Работа родительского актива школы.

Родительские вечера.

Родительские конференции.

Родительские ринги.

Родительские собрания.

Родительский тренинг.

Родительский университет (педагогический лекторий).

Родительские чтения.

Обучающие семинары-практикумы.

Фестивали семейных профессий.

Особое внимание следует уделить обучению педагогов взаимодействию с родителями обучающихся, находящихся в социально опасном положении.

Поддержка и помощь, ответственное отношение, соблюдение взаимных договоренностей и согласованность действий по отношению к воспитанию ребенка становится возможным в том случае, когда педагоги и родители воспринимают друг друга партнерами и единомышленниками, со своими интересами и потребностями, позицией и жизненным опытом, когда образовательная среда для всех участников образовательного процесса безопасна.

Методика изучения удовлетворенности родителей работой учреждения образования

(разработана Е.Н. Степановым)

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей работой учреждения образования и его педагогического коллектива.

Ход проведения. На родительском собрании предлагается родителям внимательно прочесть перечисленные ниже утверждения и оценить степень согласия с ними. Для этого родителю необходимо обвести ниже каждого выражения одну цифру, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения.

Цифры означают следующие ответы:

4 — совершенно согласен;

3 — согласен;

2 — сказать с трудом;

1 — не согласен;

0 — совершенно не согласен.

Текст методики.

1. Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.

4 3 2 1 0

2. В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.

4 3 2 1 0

3. Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.

4 3 2 1 0

4. Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребенка.

4 3 2 1 0

5. В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.

4 3 2 1 0

6. Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.

4 3 2 1 0

7. Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.

4 3 2 1 0

8. Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.

4 3 2 1 0

9. В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.

4 3 2 1 0

10. В школе работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься наш ребенок.

4 3 2 1 0

11. Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.

4 3 2 1 0

12. В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.

4 3 2 1 0

13. Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.

4 3 2 1 0

14. Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.

4 3 2 1 0

15. Школа по настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.

4 3 2 1 0

Обработка результатов теста. Удовлетворенность родителей работой школы ($У$) определяется как частное от деления общей суммы баллов всех ответов родителей на общее количество ответов. Если коэффициент $У$ равен 3 или больше этого числа, то это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности; если он равен или больше 2, но не меньше 3, то можно констатировать средний уровень удовлетворенности; если же коэффициент $У$ меньше 2, то это является показателем низкого уровня удовлетворенности родителей деятельностью образовательного учреждения.

Эффективные техники общения с родителями

Следует отметить, что успешность (либо неуспешность) педагогического взаимодействия школы и семьи во многом определяется правильно избранной позицией педагога, стилем и тоном его отношений. Поэтому рассмотрим некоторые эффективные техники общения с родителями, предлагаемые Н. В. Самоукиной.

Упражнение «Нейтрализация».

В первой фазе беседы с родителем – приобретите нейтральное состояние, не угрожайте, не оправдывайтесь. Не включайтесь эмоционально в ситуацию разговора. Жалобы (претензии к школе, к Вам лично) выслушивайте молча, оставаясь спокойными, не теряя при этом вежливой доброжелательности. Жалобы на беспомощность родителей в воспитании выслушивайте, кивая головой. Используйте при этом нейтральные фразы (успокойтесь, я Вас слушаю, я Вас понимаю).

Родитель, почувствовав нейтральность, успокоится и будет готов к конструктивному разговору.

Упражнение «Равенство».

Во второй фазе беседы задача — организовать равноправное взаимодействие с родителем. Необходимо проявлять доброжелательность,

открытость, принимать чувства родителей. Показывать любовь к ребенку (это снимает психологическую защиту). Подчеркивать значимость родителей в воспитательном процессе. Искать совместно новые формы сотрудничества.

Упражнение «Взаимодействие».

Правила и советы:

Не стремитесь во что бы то ни стало отстаивать собственную позицию (основная задача — совместная деятельность, а не отстаивание своей точки зрения).

Обсуждайте проблему, а не личные качества ученика (сформулируйте педагогический «диагноз» учебной деятельности и поведения, и что делать, чтобы улучшить положение. Например, плохо учится, потому что запущены некоторые предметы, следует организовать помощь в подтягивании. Выразите уверенность, что совместные усилия решат проблему).

Беседа успешна, если:

удалось избежать противостояния и конфронтации;

удержались сами и удержали родителей от взаимных упреков и обвинений;

удачно сформулировали проблему воспитания, и родители поняли и приняли вашу формулировку;

Вы обсудили ваши совместные действия по решению имеющейся воспитательной проблемы.

Успех будет достигнут, если Вы сумели объединиться с родителями для решения воспитательной проблемы и совместными усилиями разработали план конкретных совместных действий по ее решению.