



Всероссийский конкурс «Учитель года России — 2009»

Установочный семинар для участников

ЯСВИН В. А.

Педагогические грабли: ударная тройка в общении с родителями, или снова о коммуникативной компетентности учителя

Москва
4—9 июля 2009 г.

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ГРАБЛИ:
УДАРНАЯ ТРОЙКА В ОБЩЕНИИ С РОДИТЕЛЯМИ,
ИЛИ СНОВА О КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧИТЕЛЯ**

ЯСВИН Витольд Альбертович

доктор психологических наук, лауреат премии Правительства РФ в области образования за 1998 год, профессор Института психологии им. Л. С. Выготского Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ), зав. лабораторией экспертизы и проектирования образовательных систем Института научной информации и мониторинга РАО

О педагогическом общении написано много. Иногда действительно толково и полезно. В любом случае каждый из нас на семинаре или конференции может сделать прекрасный доклад о том, как надо правильно общаться с родителями. Однако...

На практике мы продолжаем с завидным постоянством «наступать на любимые грабли», расшибать в очередной раз свой многострадальный учительский лоб и сетовать на «этих трудных родителей».

В данной статье на основе простейшей инвентаризации наших педагогических граблей, будет отмечена тройка наиболее «ударных», с целью их большей заметности для нас и возможности их переступить даже «в темноте» повседневной школьной загруженности.

Грабли № 1 «боевые»

*Я мечтаю вернуться с войны,
на которой родился и рос.
(Игорь Тальков)*

Лет десять назад в одной из школ я проводил тренинг общения для педагогов. Мы разыгрывали ситуацию, когда учителям нужно было урегулировать конфликт с родителем, недовольным четвертной оценкой его ребёнка. В начале упражнения мы обсуждали пространственную организацию предстоящего общения. На мой вопрос: «Куда мы предложим сесть родителю и как расположимся сами?», учительница, лет 35-ти, не задумываясь, ответила: «Я сяду за стол спиной к окну, а родителя посажу напротив... лицом к окну». В первый момент я искренне не понял, причём здесь окно и почему родителя нужно посадить к нему именно лицом. И учительница пояснила, что так родителю будет... *некомфортно, неловко*, поскольку *солнце будет его слепить, и он будет чувствовать себя неуверенно*. Уверенность, с которой эта учительница «организовывала пространство», наводила на мысль об её успешном опыте использования данного приёма при общении с родителями. Так и представляется, как вернувшись в учительскую, она с чувством выполненной тяжёлой работы, вытрет пот со лба, и гордо взглянув на коллег, торжественно объявит: «Я его сделала!». Коллеги, торопливо заполняющие классные журналы, одобрительно кивнут в ответ...

Невольно в голову приходят эпизоды из кинофильмов, когда следователи в мрачных кабинетах направляют свет настольной лампы в лицо *допрашиваемых*, а также рассказы военных лётчиков, как они старались занимать в воздушных боях позиции, чтобы солнце находилось сзади и слепило *противников*.

Психологи скажут, что за действиями данной учительницы стоит её профессиональная установка — родитель враг, которого нужно подавить и победить, воздействуя на него путём манипулирования. Воздействуя, а не взаимодействуя! А, как известно, воздействуем мы на объекты (с субъектами приходится взаимодействовать). Вспоминается также фраза великого Януша Корчака: «Хороший ребёнок — удобный ребёнок... Всё воспитание направлено на то, чтобы ребёнок был удобен... А для этого, прежде всего, нужно сломать его собственный дух и собственную волю», то есть превратить его из субъекта в объект. Стало быть, хороший родитель – это удобный родитель (покладистый, тихий, внимающий и исполняющий). Однако возникает проблема: педагоги часто жалуются на пассивность и безответственность родителей. Но, позвольте, коллеги, активность и ответственность присущи только субъекту, обладающему *собственными* целями, смыслами и интересами, как правило, отличающимися от наших.

Активный и ответственный родитель не всегда удобен, зато он может стать для учителя *настоящим партнёром* в образовательном процессе не только его собственного ребёнка, но и других учащихся. Для этого педагогу необходимо ВСЕГДА помнить о субъектности родителя, научиться взаимодействовать с ним, а не «побеждать» его путём различного рода манипулирования, широко распространённого в практике общения с родителями.

Грабли № 2 «пожарные»

*Пока гром не грянет,
мужик не перекрестится.
(Народная поговорка)*

Расскажу историю, как моих родителей, единственный раз за все 10-ть лет, вызывали в школу, и как классный руководитель извинялся за это перед моим отцом. Это произошло, когда я учился в классе 8-ом, а может уже и в 9-ом. В нашей школе ввели «инновацию» — после последнего урока учащихся в гардероб должен был сопровождать учитель, который этот урок проводил. Тогда техничка открывала гардероб, и мы «культурно» забирали свои куртки и пальто. Помню, был урок истории, на котором учительница, спешащая в поликлинику, покинула класс минут за 15-ть до звонка, дав нам, как водится в таких случаях, задание для самостоятельной работы.

Со звонком мы, естественно, отправились в гардероб, который нам также естественно техничка «без учителя» не открывала. Кто-то из одноклассников отправился на поиски администрации с надеждой получить соответствующее разрешение в порядке исключения. Конечно, всё это было достаточно долго. Мы томились перед дверью гардероба, и от нечего делать, а может, от присущей мне в те годы активности и инициативности я попробовал открыть замок гардероба ключом от своей квартиры и... дверь распахнулась! Одноклассники с радостным визгом ринулись в гардероб, а техничка

ка — в директорский кабинет. Не успели мы одеться, как она вернулась в сопровождении завуча. Я был уличён и разоблачён, мои родители были вызваны в школу.

Мать категорически отказалась «идти позориться», и в школу отправился отец. Завуч описала мой «хулиганский поступок» в категориях «вскрыл» и «проник», а также добавила, что ей «теперь понятно, куда исчезают вещи из гардероба». На замечание отца, что взял-то я своё пальто, последовал хрестоматийный ответ: «Сегодня взял своё, завтра возьмёт чужое!».

Завершилась история тем, что мой классный руководитель, присутствовавший при данном педагогическом общении, отвёл отца в сторону и наедине, извинившись за всё, добавил: «Ну, что с них возьмёшь... Бабы...». Завуч была «Заслуженным учителем»...

К сожалению, практика «вызова» родителей в школу только в «пожарных» случаях неуспеваемости или нарушений дисциплины учащимися остаётся до сих пор достаточно распространённой. Более того, даже на обычное собрание родителей часто не приглашают, а тоже *вызывают*. В этом году дочь-старшеклассница принесла отпечатанную стандартную записку от классного руководителя (лауреата регионального конкурса «Учитель года») с формулировкой «Явка строго обязательна!». В результате родители избегают контактировать с педагогами, не без оснований полагая, что получают в школе лишь очередную порцию негатива.

Грабли № 3 «казённые»

*Раньше я думал, что с детьми надо разговаривать правильно.
Теперь я понимаю, что с детьми надо разговаривать искренне.
(Януш Корчак)*

«Явившись» на «строго обязательное» родительское собрание, я испытал давно забытое ощущение армейских политзанятий. В начале собрания классный руководитель зачитала нам тщательно подготовленный 40-ка минутный доклад, посвящённый новой программе развития региональной системы образования. В докладе фигурировало много цифр (количество новых школ и детских садов; количество учащихся в различных типах образовательных учреждений и т. п.). Затем были приведены различные показатели учебной успешности учащихся класса, а в завершении монолога (прошло уже 1,5 часа) было сформулировано, что мы как родители *должны* делать, чтобы эти показатели повысились. *Указания*, которые мы получили, были, безусловно, вполне разумными, но и абсолютно очевидными (а отчасти и реально невыполнимыми). Самое главное, что на собрании царил атмосфера бессмысленности происходящего, родители чувствовали, что оно проводится «для галочки». Показательно, что на предложение задавать вопросы никто не среагировал... Все ждали, когда можно будет покинуть класс...

В психологии общения одним из ключевых положений, определяющих эффективность взаимодействий, является ответ на вопрос «Чьи проблемы мы решаем в общении — проблемы партнёров или свои собственные?». Конечно, проводя собрания «согласно утверждённому плану», не ориентированному на потребности и запросы родителей, невозможно достигнуть взаимопонимания с ними.

Кроме того, в общении наряду с информационной составляющей всегда присутствует и эмоциональная, о которой совершенно забыла (а может и не знала!) наша классная руководительница. Она заняла исключительно ролевую «руководящую» позицию, игнорируя межличностный характер взаимодействия, в том числе и профессионального.

Коммуникативная компетентность педагога

*Область «стиля» и «тона» всегда игнорировалась педагогической «теорией»,
а между тем это самый существенный, самый важный отдел...
(А. С. Макаренко)*

Коммуникативная компетентность педагога — это совокупность его индивидуальных навыков в сфере общения, приобретенных в результате профессионального образования и специального обучения, в сочетании с инициативностью, адекватным социальным поведением, способностью сотрудничества и преодоления конфликтов. Понятие компетентности включает не только когнитивную и операционально-технологическую составляющие, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую. Оно включает знания и умения, систему ценностных ориентаций и т. д.

В коммуникативной компетентности педагога, проявляющейся в общении с родителями, могут быть выделены три основных компонента: мировоззренческий, психологический и технологический.

Мировоззренческий компонент включает:

- ценностные ориентации, жизненные и профессиональные смыслы и социальные установки, определяющие эффективность взаимодействий;
- отношение к себе и окружающим людям;
- персональные поведенческие стратегии (ролевого или партнёрского взаимодействия и т.п.).

Психологический компонент включает:

- способности познавать и понимать себя и других людей;
- способности к эмпатии, идентификации и рефлексии;
- способность оценивать и выстраивать процесс взаимодействия, учитывая точки зрения всех его участников и т.п.

Технологический компонент включает:

- техники и приёмы слушания собеседников;
- способы адекватной передачи собственных сообщений;
- средства невербальной коммуникации и т.п.

Эффективность (от лат. *effectivus* — дающий определенный результат, действенный) – один из важнейших показателей успешности педагогического взаимодействия, отражающий соотношение желаемого (предполагаемого, ожидаемого) и реально достигнутого результатов. Эффективность взаимодействий педагога зависит как от его мировоззренческих установок, так и от его уровня владения техникой общения.

В мировоззренческом плане эффективности взаимодействия способствует, прежде всего, направленность педагога на своих собеседников, глубокое внимание к их интересам, потребностям и состояниям. Как писал известный швейцарский педагог и психолог И. Г. Песталоцци: «Моё внимание, доведённое до осторожности и тщательности, есть основа моей добродетели». Речь идёт о внимании к партнёру, об осторожности и тщательности, подбора слов и фраз, невербальных проявлений, то есть о тактичности в общении. При этом необходимо каждый раз полностью настраиваться на нового собеседника, избегая стереотипизации людей и ситуаций по тому или иному признаку, от чего в своё время предостерегал классик отечественной педагогики К. Д. Ушинский, говоря о «вреде педагогического опыта».

Эффективность стратегии взаимодействия на основе стремления подстроиться к партнёру остроумно и образно подчёркивается выдающимся американским психологом Карлом Роджерсом: «Я очень люблю мороженое с клубникой. Но когда я иду на рыбалку, то насаживаю на крючок вовсе не моё любимое мороженое, а неприятно пахнущих, извивающихся червей... И, что самое удивительное, рыба клюёт именно на них». Игнорирование или обесценивание мнений и позиций родителей, попытка навязать им свою точку зрения является барьером в общении, не позволяет успешно достигать желаемых результатов, то есть делает взаимодействие неэффективным.

Направленность на родителей выражается также в желании и умении их слушать. Барьером взаимодействий оказывается привычка постоянно интерпретировать, оценивать, комментировать услышанное. В результате педагог слышит не столько собственно родителей, сколько самого себя по поводу сказанного собеседником. Как признался один из участников тренинга, проводимого мной для педагогов, анализируя свои контакты с родителями: «Я не то, что их не слышу... На самом деле, я их даже не слушаю. Как максимум, я могу помолчать, пока они говорят». Выставляя свои оценки собеседнику, мы становимся «экзаменаторами», не способными к конструктивному партнёрскому взаимодействию.

Важным условием эффективности педагогического взаимодействия является также открытость педагога в процессе общения, которая опирается на принятие себя, своих индивидуальных особенностей и обстоятельств жизни. Многие педагоги боятся выглядеть неуспешными в глазах родителей, боятся, что их не так поймут, осудят и т. д. Другими словами, они боятся оказаться отрицательно оценёнными и не принятыми родителями. Этот страх обуславливает стеснительность, скованность, пассивность, которые не позволяют педагогу проявить свою личность в общении, лишают такое общение искренности и глубины, делая его поверхностным и мало значимым. Более того, если педагог пытается особенно тщательно скрывать какую-либо свою проблему или обстоятельство, то именно этим он вызывает повышенный интерес именно к этому обстоятельству. Взаимодействие становится не только не эффективным, но и конфликтным, и стрессогенным.

Владение техникой педагогического общения предполагает адекватное использование различных приемов вербальной и невербальной коммуникации. Эффективность взаимодействий во многом зависит от того, как выстроена логика высказываний, какие фразы (агрессивные, побуждающие, подерживающие и т. д.) используются в речи, какие образы (визуальные, аудиальные или кинестетиче-

ские) предлагаются вниманию собеседников с учётом особенностей их восприятия, в какой позе мы ведём общение, какими жестами пользуемся и т. д. Часто педагоги недооценивают значение этих «мелочей» в общении. Вместе с тем, именно свободное владение коммуникативными техниками и приёмами позволяет стать мастером общения, неизменно достигающим желаемых результатов в деловом и бытовом взаимодействии.

Например, если педагог разделяет точку зрения родителя, то он может сказать: «Вы правы!» или «Я согласен с Вами!». В первом случае, с психологической точки зрения, педагог невольно даёт оценку собеседнику, как бы подчёркивая, что он-то сам точно знает, как должно быть. Он как бы занимает позицию сверху, психологически похлопывая собеседника по плечу: «А ты, парень, тоже соображаешь...». Во втором случае педагог занимает равную позицию с родителем, присоединяясь к нему, как бы пропуская его вперёд. Очевидно, что во втором случае педагог демонстрирует свою психологическую компетентность, повышая самооценку родителя, вызывая к себе его неосознанную симпатию. Именно из подобных «мелочей» формируется отношение родителей к педагогу.

Многочисленные исследования эффективности взаимодействий показали, что степень доверия к услышанному зависит от субъективного восприятия компетентности и надёжности собеседника (должности, звания и т. д.), его искренности, а также от того, насколько полученная информация совпадает с нашими собственными представлениями и исходными установками. Люди склонны больше доверять информации, полученной от тех, кто похож на них (внешне, этнически, мировоззренчески и т. д.), а также от тех, кто отстаивает определённые позиции в ущерб собственным интересам. Оказалось также, что быстрая речь является более убедительной, чем медленная. Логичные и обоснованные сообщения более эффективны в среде заинтересованных интеллектуалов, а для слабо заинтересованных и мало образованных людей лучше подходит эмоциональное и ассоциативное содержание сообщений, непосредственно побуждающее к действиям. Установлено также, что на эффективность общения влияют взаиморасположение собеседников в пространстве, интенсивность и адекватность использования жестов, богатство мимических проявлений собеседников и многие другие факторы.

Можно говорить об одарённости в сфере общения тех, кто «от природы» открыт и социально активен, внимателен к другим людям, способен подстраиваться к их интересам и проблемам, умеет слушать и убеждать своих собеседников, делать эффектные комплементы и т. п. Приобретая разносторонний жизненный опыт, изучая социально-психологические законы и феномены в процессе специального образования и самообразования, а также сознательно овладевая техниками и приёмами эффективного взаимодействия путём участия в различных тренингах, такие люди становятся очень эффективными коммуникаторами. Как правило, именно они становятся лидерами, добиваются серьёзных успехов в управлении, публичной политике, бизнесе, сценическом искусстве и т. д.

Создание творческой среды на родительском собрании

*Нет повеления – есть добрая воля.
Нет догм – есть проблемы.
(Януш Корчак)*

Для успешного проведения родительского собрания с самого начала целесообразна организация особой творческой среды с характеристиками команды, семьи. Именно эта общность становится

важнейшим условием эффективного взаимодействия. Формированию и саморазвитию этой общности компетентный педагог старается уделять постоянное внимание. Такая общность создает среду эмоционального комфорта, ощущение безопасности, доверия, открытости. Это стимулирует возникновение и развитие отношений сотрудничества между родителями и педагогами, позволяет им не стесняться друг друга, актуализирует личностное саморазвитие каждого.

Организуя родительское собрание можно опираться на следующие критерии:

- соответствие содержания собрания его основной цели;
- последовательность перехода от решения более простых проблем к более сложным;
- наличие связи между отдельными обсуждаемыми проблемами, обеспечивающей единое восприятие всего «мероприятия»;
- необходимая смена ритма протекания собрания, чередование информационно-интеллектуальных и эмоциональных элементов общения;
- предоставление каждому родителю возможностей высказаться, ограничение узурпации инициативы наиболее активными родителями;
- получение родителями позитивных впечатлений от собрания;
- возможность каждого родителя принять участие в обсуждении всех проблем и выработке решений собрания.

Всегда важно четко представлять себе как начинать собрание и чем его заканчивать. Разработанный план проведения собрания должен быть законченным, но не окончательным. Этот план часто приходится корректировать в зависимости от сложившейся обстановки.

Гибкость педагога, проводящего собрание, позволяет родителям почувствовать, что все, что делается, делается именно для них, а не является стандартной процедурой, под которую все должны подстраиваться. Это способствует усилению мотивации активного участия в работе собрания.

Наиболее важным принципом проведения родительского собрания являются *безоценочность действий и личности родителей и их детей*, которая предусматривает избегание оценочных суждений педагога об участниках собрания и участников друг о друге.

При необходимости для каждого родителя заранее готовится «индивидуальный пакет», в который входят соответствующие информационные материалы, анкеты и т. п.
