**Техника эффективного общения с родителями в условиях проведения** **Психолого-Педагогической комиссии (ППк)**

Маевская Диана Эрьевна – учитель высшей квалификационной категории

Я представляю учителей, педагогов, классных руководителей, которые в большей степени знают и общаются с ребенком, с его родителями. Мы разберём такие вопросы: правила сотрудничества психолого-педагогической комиссии и родителей, что делать если возникает конфликтная ситуация, как включить родителей в совместную деятельность.

Родительское отношение к ребенку с ОВЗ включает два тесно связанных аспекта: с одной стороны, родитель любит и принимает своего ребенка, а с другой – родителям важен его успех.

Родитель никогда не сможет относиться к своему ребенку так же объективно и беспристрастно, как это делает педагог. Для мамы и папы обсуждение трудностей ребенка – очень непростая ситуация, которая сопровождается сильными эмоциональными переживаниями: родитель может тревожиться, что с ребенком что-то не так, стыдиться того, что он недостаточно много делает для ребенка, бояться осуждения. Признание каких-то трудностей у ребенка, того или иного расстройства (как психического, так и физического) является для родителя крайне травматичным опытом. Одни родители не обращают внимания на проблемы ребенка, другие – возлагают ответственность на школу, третьи начинают нападать на учителей. Прежде, чем строить своё общения с родителями при проведении ППк, необходимо понимать, чего же хочет родитель от школы, от педагога, от ребёнка, от ППк?

Чаще всего это:

1. Родителю хочется получить поддержку. Для одних родителей важно признание того, что они действительно много делают для ребенка, для других – понимание, как нелегко им приходится порой.
2. Родитель хочет, чтобы его услышали, его позицией интересовались, с его мнением считались.
3. Для родителя важно, чтобы учитель был с ним заодно, был его союзником. Ощущение, что твой ребенок учителю небезразличен, что педагог стремится позаботиться о нем, – важнейший фактор в формировании контакта.
4. Родителю необходимо убедиться, что с его ребенком все в порядке.
5. Родитель хочет получить от учителя конкретную помощь, ясные и четкие рекомендации.

Если педагог, члены ППк понимает, в каком состоянии находится родитель, и учитывают эту информацию в своей работе, то сотрудничество школы и семьи будет гораздо лучше.

**Хочется обратить внимание на позицию учителя в общении с родителями.**

Помимо родительских переживаний, важное значение для взаимодействия семьи и школы имеют установки самого педагога. Если учитель воспринимает родителей как помеху в своей работе, относится к ним свысока или, напротив, боится родителей, конструктивного диалога не получится. Негативное влияние на взаимодействие с родителями оказывает позиция «сверху», если педагог подчеркивает свой высокий статус и общается с родителями свысока. Отследить собственные установки в общении с родителями не всегда легко, поэтому большое значение для учителя имеет профессиональная рефлексия. Можно задать себе такие вопросы:

1. Какие чувства я испытываю, когда собираюсь разговариваю с родителями? (Стоит обратить внимание на чувства раздражения или тревоги, которые могут указывать на негативное восприятие родителей.)
2. Какими мне кажутся родители?

Важно быть честным с самим собой и максимально искренне проанализировать те эпитеты, которые первыми приходят на ум.

Итак, какое поведение нужно демонстрировать педагогу, чтобы родители ему доверяли? Учителю важно быть позитивно настроенным и показывать свою заинтересованность детьми, быть открытым к обсуждению разного рода информации, выполнять свои обещания. Большое значение имеет своего рода доступность педагога, возможность для родителей с ним встретиться.

Наиболее конструктивной является партнерская позиция, восприятие родителей как равноправных и достойных уважения взрослых.

**Налаживание контакта с родителями**

Рассмотрим, из чего состоят доверительные отношения и как они формируются.

Конечно, большое значение имеют личностные особенности родителей, их изначальная позиция по отношению к школе. Однако немаловажную роль в этом играет и поведение самого учителя. Контакт между родителями и педагогами возможен как результат целенаправленных усилий со стороны учителей. Если пустить эту ситуацию на самотек, то вероятность самопроизвольного возникновения сотрудничества крайне мала. Для взаимного понимания очень важно знать, каковы ожидания и представления партнеров по взаимодействию.

Поэтому, еще раз повторюсь, что для установления контакта следует регулярно **выяснять ожидания** родителей: от школы, от ППк. Необходимо понимать, какие задачи ставит семья перед ребенком и чего она ждет от школы. Большое значение для контакта и сотрудничества между школой и родителями имеет вопрос о распределении ответственности за…

Часто на практике встречается попытка переложить эту ответственность на другого: учителя возлагают ее на родителей, а родители – на педагогов. В результате начинается своего рода «борьба»: родители отказываются участвовать в решении педагогических задач («Я вам отдал, вы и воспитывайте»), а педагоги активно взывают к родительской совести: «Примите меры». В подобной ситуации ни о каком контакте речи не идет. Сотрудничество с родителями означает принципиально иное отношение к ответственности, а именно представление о том, что каждый взрослый, взаимодействующий с ребенком, вносит свой вклад и, соответственно, несет свою долю ответственности за его воспитание. При этом у каждого взрослого своя, уникальная позиция и свое, специфическое знание о ребенке. Одно знание – научное, теоретическое, которым обладают психологи и педагоги. Другое – личностное, эмоциональное, которым обладает его родитель. И если учитель и родитель поделятся друг с другом тем, что они знают, вместе они смогут решить проблемы ребенка и создать оптимальные условия для его развития. Поэтому позицию сотрудничества можно сформулировать так: **«Мы вместе, каждый со своей стороны и используя свои ресурсы, помогаем ребенку реализовать его потенциал».**

Установление доверия между родителями и школой проходит в несколько этапов:

1. Оценка: родитель присматривается к школе и учителю, может им не доверять.
2. Проверка: пробное взаимодействие, родитель может задавать учителю каверзные вопросы, предлагать для обсуждения провокационные темы и т.д. (Например, папа одного ученика спрашивает учителя: «Мой ребёнок уже и читать, и писать умеет. Чем Вы с ними занимаетесь целый день?».) В зависимости от того, как учитель себя поведет, сохранит ли он спокойствие, будет зависеть построение дальнейших отношений. Родители постепенно обретут или не обретут уверенность в том, что учителю можно доверять. Поэтому на подобные провокации следует реагировать максимально нейтрально и доброжелательно: это временное явление, и через некоторое время оно сойдет на нет.
3. Вовлеченность: родитель принимает участие в тех мероприятиях, которые предлагает школа.
4. Сотрудничество – при установленном контакте родители и учителя успешно решают возникающие проблемы.

**Неэффективные приемы взаимодействия с родителями**.

Наиболее негативно на взаимодействии педагогов школы (ППк) с родителем сказываются оценивающие и осуждающие высказывания, в отрицательном свете описывающие самого родителя, ребенка и/или их взаимодействие. «Вы с ним слишком мягки», «Вам нужно больше заниматься ребенком», «С Вашим ребенком невозможно справиться» – ни о каком контакте и доверии после таких фраз говорить не приходится. Также категорически не следует обвинять родителя в проблемах ребенка (например, «Это все результат того, что он у Вас предоставлен сам себе»). И вопрос здесь не в том, насколько правильными или неправильными по сути являются слова учителя. Как правило, готовность родителя прислушиваться к словам педагога, стремление выполнить его рекомендации связано не столько с тем, ЧТО говорит учитель, сколько с тем, КАК он это говорит. И самые замечательные слова могут пропасть втуне, если они звучат осуждающе или оценивающе.

Поэтому давайте рассмотрим некоторые психолого-педагогические приемы, которые помогают установить контакт с родителем и добиться с ним взаимопонимания. Итак, что можно сделать при обсуждении трудностей ребенка? Прежде всего, важно реагировать на эмоциональные переживания родителей, обозначать их чувства. Конечно, работа ППк с родителем – не психологическая консультация, однако выражение сочувствия всегда уместно. Оптимальной формой такой поддержки может быть называние чувств и состояний родителей в утвердительной форме. «Такое поведение дочери вас очень расстраивает», «Конечно, вам было обидно» – такие фразы не занимают много времени, но помогают родителю почувствовать, что учитель его слышит и понимает. Зачастую родители изначально ждут от педагога критического отношения к себе и своему поведению. Поэтому очень важно избегать осуждения и критики, особенно если родители сами готовы анализировать и менять свое поведение.

**«Ключевая позиция специалистов, работающих с родителями, должна заключаться в том, что быть родителями в принципе непросто, и не нужно стыдиться своих ошибок или стыдиться ребенка, который не умеет себя вести»**

1. Лучше поддержать родителя и признать, что ситуация действительно трудная, и уже потом переходить к поиску новых форм поведения. Например, если мама призналась, что не смогла удержаться и накричала на сына, лучше сказать: «Да, дети часто выводят нас из себя», чем давать советы или говорить нечто вроде: «Ну Вы же понимаете, что это бесполезно». Также необходимо подчеркивать, что имеющиеся у ребенка трудности свойственны многим детям этого возраста, понятны и разрешимы. Когда учитель говорит: «У многих пятиклассников ухудшается успеваемость», – это помогает родителю почувствовать, что не только его ребенок проблемный. Американский психолог Рудольф Дрейкурс сказал: «Как ни странно, мы всегда идем туда, куда указывает нос. Если нос указывает на ошибки, их мы и получим. Если мы концентрируем внимание детей на том, что они делают хорошо, выражаем нашу уверенность в их способностях, мы не подпитываем ошибки, и они постепенно пропадают»
2. Для создания позитивного настроя можно подчеркивать позитивную мотивацию родителя, отмечать усилия, которые он прилагает для оказания помощи ребенку. «Замечательно, что Вы стремитесь создать для ребенка эмоционально комфортную атмосферу», – говорят специалисты ППк маме, и она чувствует себя признанной и понятой. Также полезно акцентировать воспитательные задачи, которые родитель успешно решил, обращать внимание на позитивные составляющие детско-родительского взаимодействия, например, можно сказать: «Ваш авторитет для ребенка очень велик», «У Вас с ребенком прекрасный контакт, он Вам очень доверяет». Сотрудничеству с родителем также помогают комментарии педагога, касающиеся положительных характеристик ребенка. «Ваш сын – настоящий лидер», «Она удивительно позитивная и доброжелательная девочка» … Когда разговор начинается с таких слов, родителю проще услышать педагога.

Но бывают такие ситуации, когда родители не согласны с позицией школы и назревает конфликтная ситуация.

Прежде всего договоримся о том, что такое «сложный родитель». Сложный — это значит, что его поведение представляет сложность для учителя, администрации, членов ППк. Можно выделить два основных типа сложных в общении родителей. Это те, кто

* «Пишут в Департамент», или иным способом конфликтуют с учителем;
* Не помогают школе, не включены в школьную жизнь ребенка, не вступают в контакт, игнорируют требования учителя.

Агрессивные, конфликтующие родители в огромном большинстве неравнодушны к своим детям или как минимум к своему статусу как родителя. Их можно и нужно «переключать» в режим конструктивного диалога, хотя иногда это непросто. Гораздо сложнее добиться чего-то от родителя, которому все равно. Включенность — позитивная сторона конфликтности, и это важно помнить.

Причиной деструктивных столкновений родителей с учителями чаще всего является ситуация, в которой, по мнению родителя, по отношению к его ребенку допущена несправедливость. Занизили оценку, не дали шанса исправить неудачный результат, другой ребенок ударил или оскорбил, учитель отозвался пренебрежительно, — все это про то, что «с моим ребенком поступили неправильно, нехорошо». В основе такого конфликта лежит желание защитить своего ребенка — вполне позитивное и естественное. В большинстве случаев оно не противоречит интересам учителя. Тем не менее разгорается конфликт. Почему?

К сожалению, в нашей культуре принято считать, что именно так решаются проблемы. У огромного большинства людей практически отсутствуют навыки конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта. Если кто-то неправ, надо показать ему, что я сильнее, и он уступит, — такова внутренняя логика агрессивного поведения, в основе которого лежит борьба за власть. Укрепляя свои позиции с помощью администрации школы, Департамента образования и иных наделенных властью институтов, родители, возможно, обретают уверенность, но отнюдь не всегда решают исходную проблему.

Другая возможная причина склонности к конфронтации — неуверенность в своей родительской позиции. Такие родители (чаще всего это матери) постоянно доказывают окружающим и самим себе, что они «достаточно хорошие матери». Основной инструмент, который при этом используется, — опять же агрессивное противостояние, потому что именно оно воспринимается как признак неравнодушия к своему ребенку.

Часто бывает так, что ребенок склонного к конфликтам родителя — «особый ребенок», в силу органических нарушений или иных причин имеет поведенческие сложности и нуждается в особом внимании. Родители такого ребенка, с одной стороны, живут в постоянной готовности защищать его от внешнего мира, а с другой, испытывают хронический стресс. Их поведение может быть вызвано неспособностью справиться со своим состоянием.

Итак, в основе конфликтного поведения родителей лежит желание помочь своему ребенку, однако для этого некоторые родители выбирают деструктивные способы взаимодействия. Что же делать в таком случае учителю?

**Рекомендации учителю при общении с конфликтными родителями**

1. Сохранять профессиональную позицию, нацеленность на интересы детей.
2. Выдерживать уважительный тон, ни в коем случае не включаясь в дискурс взаимных обвинений и не переходя на личности.
3. Отметить в положительном ключе включенность родителя в школьные дела ребенка, заинтересованность в его благополучии и успешности.
4. Вести разговор в духе партнерства и сотрудничества, предлагая совместно выработать стратегию помощи ребенку.
5. Предлагать варианты разрешения ситуации, четко обозначая границы (например, «я готова включить Вашего сына в группу дополнительных занятий, которые проходят по вторникам, но не могу заниматься с ним в субботу»).
6. В случае, если конфликт затяжной и в него вовлечены другие люди (ученики, администрация или родители других детей), имеет смысл обсудить возможность использования технологий групповой работы с привлечением внешних специалистов. Это могут быть круги сообщества, медиация.

Развернуть конфликт в сторону развития ученика. Необходимо найти ту точку, после которой будет развиваться решение проблемы. Для этого необходимо ответить на вопросы, как родителям, так и педагогам:

1. Факты, что произошло.

2. Те чувства и эмоции, которое вызывает произошедшее.

3. Исход ситуации, по вашему мнению.

4. Возможные компромиссы.

Нам уже понятно, что педагог и родитель смотрят на ребенка с разных сторон, и учителю никогда не удастся увидеть ученика таким, каким его знают мама или папа. Когда важно привлечь родителя к решению каких-то образовательных задач, прекрасный аргумент – «Никто не знает Вашего ребенка так хорошо, как Вы». Формулировка: «Давайте посмотрим, что мы с вами можем сделать в этой ситуации» – сразу настраивает на взаимодействие.

Конечно, зачастую перед членами ППк возникает необходимость поднять в разговоре с родителем какую-то потенциально неприятную тему. как, например, необходимость обратиться к психологу, врачу - психиатру или неспособность ребенка справиться с учебными нагрузками. При этом многие педагоги выбирают стратегию конфронтации, прямого разговора. «Неужели Вы сами не видите, что он совершенно неуправляем?» – говорит учитель. Однако такой разговор не будет продуктивным и не приводит к сотрудничеству, потому что в эмоциональном плане ставит родителя в очень тяжелую ситуацию. Начните неудобный разговор с описания сильных сторон ребенка, и только потом переходите к его трудностям. При этом лучше не делать глобальных выводов, а описать конкретные ситуации, например: «Ваша дочь – такая старательная девочка, но ей не удаются задачи. Давайте найдем решение вместе?»

**8 способов вовлечь родителей в учебный процесс**

1. Похвала. Сообщайте родителям об успехах ребенка, какими бы незначительными они ни были. Подчеркивайте сильные стороны ученика, хвалите его. Родители должны видеть в вас союзника, а не противника.
2. Атмосфера. Школа должна сотрудничать с родителями, а не нервировать их. Стоит творчески подходить не только к преподаванию, но и к взаимодействию с семьями. Разговаривайте с родителями не только на собраниях, но и общайтесь с ними в мессенджерах. Старайтесь поддерживать неформальное общение и позитивную атмосферу.
3. Индивидуальный подход. Выбирайте удобные для большинства родителей время и способы коммуникации. У некоторых из них может не быть компьютера, а другие могут не уметь пользоваться почтой. Помните о том, что все семьи разные и находятся в разных условиях.
4. «Кусочек пирога». Упрощайте все. Например, объявления должны висеть не только у входа в школу, но и на сайте, и в чате закрепленным сообщением. Коммуникация по нескольким каналам требует больших усилий и от учителя, и от администрации, но так родители будут активнее вовлекаться в жизнь школы.
5. Постоянство. Не сдавайтесь. У педагогов тоже мало времени и большая нагрузка, но наша настойчивость поможет увеличить родительскую активность.
6. Причины. Объясняйте свои решения. Например, вы следуете принципу восстановительного правосудия и при разрешении конфликтов в первую очередь заботитесь о состоянии детей, а не ругаете их. Помните, вас могут неправильно понять и решить, что в школе просто нет дисциплины. Рассказывайте и о целях изменения чего бы то ни было. Проектное обучение или новая программа? Объясните родителям, почему и зачем это появилось.
7. Личность. Покажите, что вы тоже человек.
8. Поддержка. Школу нужно рассматривать не только как место для получения оценок. В ней же есть кружки и дополнительные уроки, организовывается продленка. Школа должна оказывать родителям поддержку, она один из важнейших общественных институтов. Вышеописанные советы бывает нелегко реализовать на практике. Но педагог не должен делать это в одиночку, нужно научиться сотрудничать с активными родителями, учениками и администрацией школы.

Но всё-таки большинство родителей эффективно сотрудничают с школой и заслуживают слова благодарности, которые необходимо им говорить как можно чаще

Я (мы)благодарю(им) за….

Это очень важно (для ребёнка), потому что….

Мне очень ценно. Что … мы можем положиться…; что рядом такая команда…)

У нас вместе получиться и уже получается….

**Если останется время… задания - обсуждения**

Слайд 10

Как правильно поступить

1. Учительница начальных классов, наблюдая за одной из своих учениц, после родительского собрания подошла к маме девочки и тактично посоветовала показать ребенка врачу-неврологу. После этого мама перестала ходить на собрания и начала всячески избегать педагога. Объясните, почему такое произошло. Что бы вы посоветовали учительнице, чтобы наладить контакт с мамой?

2. Учительница литературы в силу семейных обстоятельств вместе с семьей переехала в другой город и устроилась на работу в новую школу. Помимо ведения уроков, она также стала классным руководителем седьмого класса. На первом собрании одна из мам начала ее расспрашивать, была ли она раньше классным руководителем и какие у нее впечатления от детей. Почему мама так себя повела? Какие задачи в работе с родителями стоят перед учительницей? Как ей следует себя вести, чтобы эти задачи были решены?

3. Вспомните какой-либо случай общения с родителем из вашей практики. Подумайте, как вы могли бы применить техники эффективного общения.