**Техники эффективного педагогического общения.**

Педагог-психолог МАОУ «Лицей №6» г. Тамбов Гордеева Л.В.

Общение – это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Умение общаться дается человеку от природы или этому необходимо учиться? Конечно же, навыкам общения люди обучаются всю жизнь. Высокая техника педагогического общения - не только один из компонентов, но и ведущая составляющая педагогического мастерства.

В процессе взаимодействия друг с другом важным оказывается все: что мы говорим, как мы говорим, каким образом воспринимаем информацию партнера по общению. Говоря об общении, необходимо уделить внимание самопрезентации педагога. Мы еще не успели ничего сказать, а мнение о нас уже сформировано, в соответствии с впечатлением, которое мы произвели на собеседника. Наш внешний вид: одежда, прическа, походка и многое другое подсказали родителям в какой манере с нами общаться. Ведь родители «считывают» информацию с его внешнего облика, подстраиваются под определенное состояние собеседника. Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Для того чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, необходимо применить «Правило трех плюсов»:

1. Улыбка. Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!

2. Имя собеседника. Имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Важно использовать при приветствии. Не просто кивнуть или сказать: «Здрась-те!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!».

3. Комплимент. В общении наиболее применим косвенный комплимент: мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: родителю его ребенка.

Кроме этих приемов существуют и другие приемы установления хорошего контакта с собеседником:

1. Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз).

2. Короткая дистанция и удобное расположение (от 50 см до 1, 5 м). Такая дистанция характерна для беседы близких знакомых, друзей, поэтому собеседник подсознательно настраивается нас выслушать и помочь – благодаря этой дистанции мы воспринимаемся им «ближе». Но не переступать «границы» личного пространства собеседника!

3. Убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол, книга, лист бумаги в руках).

4. Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.

5. Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе).

6. Использовать прием присоединения, т. е. найти общее «Я»: «Я переживал то же самое!». Как можно реже употреблять местоимение «Вы»  («Вы сделайте то-то!», «Вы должны это!») Чаще говорить «Мы»: («Мы все заинтересованы, чтобы наши дети…», «Нас всех беспокоит, что дети…», «Наши дети…»).

Порой встречаются «трудные» родители: агрессивные, конфликтные, демонстрирующие наступающую позицию, они стремятся оправдать собственное невмешательство, родительское бессилие в воспитании своего ребенка: «Мы заняты на работе, у нас нет времени, чтобы заниматься ребенком!»; «Вы же воспитатели, педагоги, это Ваша обязанность учить и воспитывать детей!» Или родители в позиции растерянности и беспомощности, которые постоянно жалуются педагогу, просят о помощи: «Ребенок нас не слушает, мы не знаем что делать, помогите нам!»

Основная цель общения педагога с такими родителями – объединение совместных усилий для решения конкретной проблемы ребенка (например, отставание по программе, плохое поведение). При общении с родителями, необходимо сохранить эмоциональную отстраненность и поддерживать в себе спокойный и охлажденный нейтралитет, т.е. не позволить себе зарядится отрицательными эмоциями этого родителя. Как показывает опыт, необходимо «продержаться» примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии, или жаловаться на свою беспомощность. В случае с «агрессивным» родителем, нужно стараться выслушивать молча, оставаться спокойной, уверенной в себе, не теряя вежливой доброжелательности. А в случае с «жалующимся» родителем, спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю…», «Успокойтесь». Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстраненность, родитель начнёт «остывать», его эмоции начнут иссекать и гаснуть. В конце концов, он успокоится, в нем будет формироваться психологическая готовность к конструктивному разговору.

Загруженные, усталые после работы родители особенно уязвимы в отношении плохого поведения ребенка. Поэтому не стоит сразу акцентировать внимание на плохом. Используя принцип «сэндвича», сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах ребенка. Также существуют и другие способы сообщения негативной информации о ребенке: использование речевых штампов, передача информации в позитивном ключе, стиль «адвокат», «Я-сообщения».

Не надо стремиться, во что бы то ни стало отстаивать свою позицию, навязывать своё мнение родителям (давление приводит к протесту). Обсуждайте проблему, а не личные качества ребенка и его родителей. В конце беседы нужно выразить уверенность в том, что если будут организованы совместные усилия семьи и педагогов, то существующая проблема будет успешно решена. «Мы вместе против проблемы, а не против друг друга». Это самые основные правила установления хорошего личностного контакта и построения эффективного общения и взаимодействия с родителями.

Как сообщить родителям негативную информацию о ребенке?

Несомненно, перед некоторыми педагогами встает вопрос о том, как давать советы родителям, как научиться оказывать им реальную помощь, как сообщать не только хорошую, но и негативную информацию о детях, если в этом есть необходимость.

Рассмотрим несколько способов сообщения негативной информации о ребенке.

Принцип «сэндвича». Для рассказа родителям о поведении ребенка, вызвавшем недовольство учителя или воспитателя, можно использовать «принцип сэндвича»: хорошая информация о ребенке должна предшествовать плохой, а завершение беседы проходит снова на «хорошей» ноте. Первая часть разговора готовит эмоциональный фон для принятия второй, в процессе которой педагог говорит только о поступке, а не личности ребенка, не обобщает информацию, не ставит «диагноза». А третий этап включает выявление сильных сторон ребенка, что может стать опорой для поиска конструктивного решения проблемы.

Использование речевых штампов, нацеливающих родителей на сотрудничество с педагогом. Можно использовать такие речевые штампы:

* «Вера Алексеевна! Не смогли бы вы ...» «Вера Алексеевна! Я прошу ...» (обращение к родителям лучше выражать в виде просьбы, а не требования) (Сравните: «Вера Алексеевна! Я требую ...!»)
* « Вы не замечали, что в последнее время ...» (желательно озадачить родителя). «Как вы думаете, с чем это может быть связано?» (Сравните: «Саша постоянно .., сегодня он снова ... )
* «Вы знаете, меня очень тревожит, что ... Как вы думаете, что может этому быть этому причиной?» (Сравните: «Ваш ребенок ... (такой-то), все время ... ».)
* « Как вы думаете, с каким специалистом вам лучше обсудить ..?» (Сравните: «У Саши ( такие-то проблемы) .., вам обязательно нужно показаться к ...(врачу, психологу, психиатру)»
* «Давайте вместе попробуем поступить ...(так или так)»
* «Давайте вместе подумаем, как ...»
* «Мы с вами могли бы помочь Саше ...(здесь используется местоимение «Мы», что подчеркивает общность интересов, солидарность с родителями)
* « Как мы можем помочь вам в том чтобы ...» (нацеливание родителя на совместное решение проблемы)

Передача негативной информации о ребенке в позитивном ключе. При таком способе подачи информации о ребенке акцент следует делать на достижениях ребенка, даже если они не очень существенны для вас, как для взрослого. Перефразирование содержания в позитивном ключе дает возможность родителю понять ситуацию и не испытывать при этом дискомфорта и чувства вины за своего ребенка. Например: «Ваня сегодня смог целых 10 минут внимательно выполнять задание и ни разу не отвлекся.» Сравните (Ваня не может усидеть спокойно больше 10 минут, постоянно отвлекается).

Применение при общении стиля «Адвокат». Эффективность и успех общения педагога с родителями будет зависеть и от стиля общения. При таком стиле общения педагог встает на позицию уважения и заинтересованности к родителям, задавая себе следующую внутреннюю установку:

* «Какой бы серьезной ни была ситуация, мы попытаемся найти выход, и я протягиваю вам руку помощи»
* «Я не обвиняю вас и вашего ребенка в случившемся. Если это произошло, значит, на это все же есть какие-то причины»
* «Для меня важно не выявление этих причин (кто прав, кто виноват - решать не мне), не выражение своего одобрения или порицания, а оказание помощи в сложившейся ситуации»
* «Я педагог, и моя профессиональная задача - дать знания ребенку, которые он сможет использовать в жизни»

Техника «Я-сообщений». Что вы обычно говорите человеку, когда недовольны его поведением или поступком? «Ты опять опоздала», «Ты не сделал, то о чем я тебя попросила», «Ты постоянно поступаешь по-своему». Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В психологии такие фразы называются Вы-сообщениями. Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт. Любое недовольство, которое мы обычно выражаем через Вы-сообщение, можно преподнести человеку по-другому, воспользовавшись техникой Я-сообщений. Фраза в данном случае состоит из четырех основных частей:

Алгоритм построения «Я – высказывания»

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Подчеркиваю, именно факта! Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда Вы, Наталья Николаевна, опаздываете…».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится просить педагога физкультуры  задержаться в 1 классе, а у него свои занятия по расписанию».

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжая пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы Вы звонили мне заранее, если задерживаетесь».

В результате вместо обвинения «Вы опять опоздали» мы получаем фразу вроде «Когда Вы опаздываете, я волнуюсь, потому что не знаю причину Вашего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы Вы звонили мне, если не можете прийти вовремя».

Использование техники Я-сообщений требует некоторого опыта, поскольку не всегда можно быстро сориентироваться и перестроить фразу, однако со временем это будет получаться все лучше и лучше. Техника Я-сообщений не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров.

Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма трансляции родителям негативной информации о ребенке вызовет наименьшее сопротивление и недовольство вашим сообщением, потому что показывает вашу заинтересованность в поисках конструктивных методов решения проблемы (а не бессильную злобу и обвинение), ваше (несмотря на возникшие трудности) положительное отношение к ребенку, а также желание совместной работы с родителями.

**Кодекс общения**

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

1. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
2. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке - это лучший способ расположить родителей к себе.
3. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
4. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.
5. В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости - этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.

**Учимся слушать родителя**

Слушание может быть пассивным и активным (понимающим). Пассивное слушание необходимо в случаях: когда собеседник хочет высказать свое мнение или отношение к чему-либо.

При пассивном слушании следует придерживаться следующих правил:

1. Стараться не вмешиваться в монолог говорящего.

2. Внимательно слушать все, что говорит собеседник.

3. Постоянно давать собеседнику сигналы, что вы сосредоточены на его словах: «Да-да. Понимаю вас»

Активное слушание необходимо, когда желание говорить очень слабое или отсутствует, когда собеседник стремится получить более активную поддержку, помощь или одобрение.

Прием отражения чувств — стремление показать собеседнику, что слушатель понимает его чувства, состояние. Делаем акцент не на содержании сообщения, а на эмоциональном состоянии собеседника: «Мне кажется, что вы чувствуете...», «У меня такое ощущение, что вы чем-то...», «Я вижу, что вы очень сердиты». Если слушатель в конфликтной ситуации покажет говорящему, что понимает его чувства, «обвинительный накал» речи собеседника спадет.

Прием выяснения — обращение к говорящему за уточнениями. Следует использовать фразы: «Не повторите ли вы еще раз?», «Что вы имеете в виду?», «Не объясните ли вы это?», «Извините, я не совсем понял вас...» и т.д. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать точные слова. Выяснение полезно использовать в случаях, когда собеседники решают проблему и им необходимо точно понять позицию друг друга.

Прием перефразирования — повторение мысли собеседника своими словами. Перефразирование можно начать следующими фразами: «Если я вас правильно понял, то...», «Другими словами, вы считаете...» и т.п.

Прием резюмирования — подытоживание основных мыслей собеседника. Следует использовать фразы: «Таким образом, главное...», «Итак, вы предлагаете...», «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...», «Если теперь подытожить сказанное вами...»

Можно ли сказать, что использование различных приемов поможет найти подход к любому родителю? Конечно, это не совсем так. Особенности характера родителя, его прошлый опыт, его психологические проблемы – всё это может стать серьезным препятствием на пути построения сотрудничества с педагогом. Никакие психологические приемы не гарантируют успешного результата. Однако, в большинстве случаев, если педагог постарается действовать продуманно и осознанно, выберет нужный стиль общения, ему удастся построить контакт, который станет основой продуктивного взаимодействия. Ведь цель у педагогов и родителей действительно общая.

Многие педагоги испытывают затруднения в общении с родителями. Над профессиональной компетентностью педагогов в общении с родителями нужно постоянно работать!