

# «ТРУДНЫЙ РАЗГОВОР: ОТ ПРЕТЕНЗИЙ К РЕШЕНИЮ»



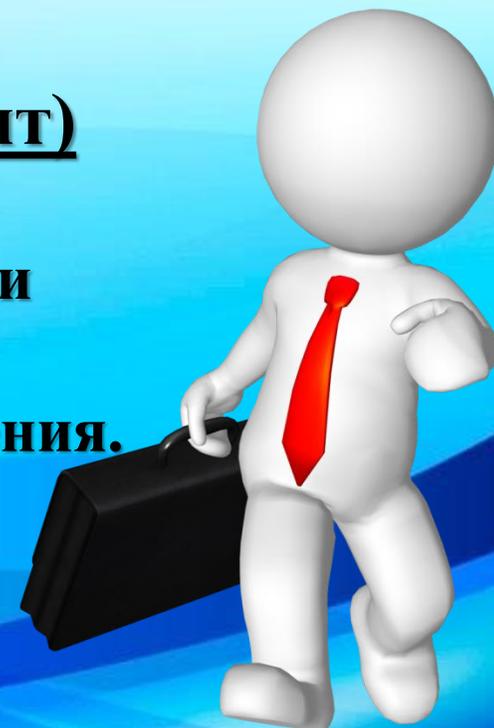
# **КАКОГО ПЕДАГОГА МОЖНО НАЗВАТЬ КОМПЕТЕНТНЫМ в сфере общения с родителями?**

## **Личностные качества и установки (личностный компонент)**

- **Готовность к непрерывному профессиональному совершенствованию в области общения с родителями воспитанников**
- **Установка на доверительное и безоценочное взаимодействие с родителями**
- **Выдержка, тактичность, наблюдательность, уважительность**

## **Умения и навыки (деятельностный компонент)**

- **Умение преодолевать психологические барьеры общения**
- **Умение организовать разнообразные формы общения с родителями**
- **Умение управлять своим поведением; проявлять гибкость в общении с родителями; владеть этикетными нормами речи и поведения.**



# **Какой разговор с родителями можно назвать трудным?**

**О неблагоприятных поступках ребёнка**

**О неуспеваемости**

**О дефектах семейного воспитания**

**Об особенностях поведения ребёнка**

**О дефиците родительского внимания**

**О нарушениях в развитии ребёнка**

**О возникшем конфликте**

**О разногласиях в семейном воспитании**

**Когда родитель не готов к разговору**

**Если перед этим был опыт негативного общения с учителем**

# Что недопустимо при трудном разговоре?

**Неподготовленность**

**Недостаток информации**

**Уход от темы**

**Уход в защиту**

**Упрёки**

**Прямое осуждение**

**Нотации, мораль**

**Шантаж, угрозы**

**Сарказм**

**Унизительные или двусмысленные высказывания**

**Игнорирование ответов собеседника**

# Главные ошибки учителя в конфликте

## Учителю не нужно :

- 1. Оправдываться и спорить.** Фраза «Ваш ребенок сам виноват» звучит как приговор. Родитель мгновенно закрывается и переходит в атаку. В итоге диалог превращается в «битву аргументов», где выиграть не сможет никто.
- 2. Игнорировать проблему.** Иногда педагог старается отмахнуться: «У нас конец полугодия на носу, давайте отложим вашу проблему на потом». Для родителя это сигнал: «Учитель не воспринимает меня всерьез». Конфликт только разогревается.
- 3. Отвечать эмоциями на эмоции.** Родитель может позволить себе вспышку, но учитель как представитель школы теряет авторитет, если срывается.
- 4. Снимать с себя ответственность.** «Это не ко мне, обратитесь к завучу» — фраза, которая только злит. Родитель пришел за решением, а не за новой дверью, в которую нужно стучаться.
- 5. Обсуждать конфликт с посторонними.** Бывает, что преподаватель в сердцах рассказывает коллегам или всему классу: «А вот папа Дениса устроил скандал». Итог — конфликт выходит за рамки личного и превращается в обсуждение на весь коллектив.

# Важные правила эффективного общения:

- **Помнить, что умение общаться - это искусство слушать и слышать, необходимость делового взаимодействия**
- **Помнить о «Правилах трех плюсов» (улыбка, имя собеседника, комплимент)**
- **Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.**
- **Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке.**
- **Обсуждать в разговоре с родителями поступки только их собственного ребёнка**
- **Останавливать попытки вовлечь в обсуждение поведение других детей**  
**Помнить, что вы не начальник, не мать и не классный руководитель родителей, чьих детей вы воспитываете.**

# Как действовать правильно: пошаговый алгоритм

Конфликт с родителем — это экзамен на профессионализм. Успех зависит не от того, насколько убедительно учитель аргументирует, а от того, как он управляет разговором.

- **Сохраняйте спокойствие**

Даже если на вас кричат — ваша задача не «победить», а удержать ситуацию в рамках. Не стоит говорить: «Не повышайте на меня голос!». Лучше показать, что вы уважаете чувства родителя: «Я понимаю, что вы переживаете. Давайте разберемся в ситуации и вместе придумаем решение». Если родитель кричит, отвечайте тише. Чаще всего собеседник тоже снижает тон.

- **Дайте родителю выговориться**

Зачастую конфликт решается, если человек просто рассказывает, что у него накипело, и выплескивает эмоции. Не перебивайте, кивайте, повторяйте короткие уточнения («Да, понимаю», «Я вас слышу»).

- **Переформулируйте проблему**

Внимательно выслушайте претензии, а потом подытожьте. К примеру, родитель недоволен: «Вы не умеете объяснять, Даша ничего не понимает на ваших уроках!». Можно ответить: «Правильно ли я услышала, что вы беспокоитесь из-за того, что Даше трудно разобраться с материалом?» Так вы и сами лучше уложите в голове суть вопроса, и покажете родителю: его слова не улетели в пустоту.

- **Предлагайте решения, а не оправдания**

Оправдание «У меня 30 детей в классе» звучит как признание бессилия. Например, вместо «Я не могу за всеми уследить» лучше сказать: «Давайте поступим так: я поговорю с детьми, а вы дома еще раз объясните сыну, что нельзя дразнить одноклассников».

# Как действовать правильно: пошаговый алгоритм

- **Закрепляйте договоренности.** Без финального «чек-листа» разговор часто обнуляется: родители уходят с ощущением, что их не услышали. В конце встречи подведите итог. К примеру: «Мы договорились, что я проведу беседу с классом, а вы обсудите дома правила общения. Через неделю обсудим, что изменилось». **Фиксируйте всё письменно.** Договоренность можно записать : «Подтверждаю, что мы договорились о...» (в дневнике, по почте или в чате с родителем. Если ситуация обострится, письменные следы помогут защитить вас в будущем.

- **Сохраняйте профессиональный имидж**

Важно оставаться в **официальной роли**. Не стоит переходить на «ты», обсуждать личную жизнь семьи, давать оценки воспитанию ребенка. Сохраняйте уважительный тон, делайте акцент на интересах ученика.

**Общение только по делу и в рабочее время.** Не отвечайте на сообщения в 11 вечера. Родители быстро привыкают, что преподаватель «на связи 24/7». Если есть чат — задайте правила: «Вопросы по урокам и другим школьным моментам обсуждаем до 18:00, срочные ситуации — звоните».

**Минимум личных подробностей.** Не стоит делиться: «Я сама мать, у меня тоже проблемы» или «Мой ребенок тоже скатился на тройки». Это стирает границы и делает вас «подружкой», а не специалистом.

**Не втягивайте детей.** Нельзя обсуждать родителей в присутствии ребенка или всего класса, например, вот так: «Видишь, из-за твоего папы у нас проблемы». Это унижает достоинство и разрушает доверие между учеником и педагогом. Все вопросы и замечания — только взрослым и в отдельном пространстве.

Конфликты с родителями неизбежны. Даже самый внимательный учитель и самая дружная школа не могут угодить всем. Но это не значит, что каждый конфликт должен превращаться в скандал.

Главное оружие педагога — спокойствие, уважение и конкретика. Если не отвечать эмоцией на эмоцию, внимательно слушать и предлагать решения, даже тяжелые разговоры постепенно превращаются в конструктивный диалог.

