

Психологические методы и приемы взаимодействия классного руководителя с родителями группы риска

Техники и приемы установления и поддержания эмоционального контакта с собеседником.

1. Приветствие: улыбка, обращение по имени.
2. Установление контакта глаз.
3. Сообщение о своём восприятии собеседника, его чувств, установок, эмоционального состояния. Например: «мне кажется, что вы чувствуете...»; «вы несколько расстроены...».
4. Сообщение о своем эмоциональном состоянии в данный момент. Например: «вы знаете, я сейчас очень расстроена тем, что...».
5. Сокращение дистанции (*социальной и физической*). Под сокращением *социальной дистанции* подразумевается уменьшение количества высказываний, из-за которых родитель может почувствовать разницу в социальном статусе между ним и педагогом. Сокращение *социальной дистанции* возможно с помощью применения приёма объединения: «мы с вами...», «нас с вами...».
Сокращение *физической дистанции*- это взаимное расположение в пространстве, межличностное расстояние не более 1,5-2 м. (но не менее 0,5 м.) без препятствий в виде стола учителя, парты. Наилучший вариант расположения в классном помещении-родитель за партой, учитель с торца парты. Более заинтересованные садятся ближе к собеседнику, менее заинтересованные- подальше. Однако слишком близкое расположение (до 0,5 м.) воспринимается как интимное; расстояние от 0,5 м. до 1,2 м.- для разговора друзей; 1,2-3,7 м.-для деловых отношений; более 3,7 м.- для того, чтобы обменяться в лучшем случае несколькими словами.
6. Проявление дружеского расположения. (Проявление дружеского расположения- это доброжелательный взгляд, улыбка, открытые жесты, уважительный тон обращения, одобрение, вежливость, видимое участие, комплименты, шутки и т.д.).
7. Предоставление возможности выговориться.
8. Сохранение самообладания.
9. Подчеркивание значимости собеседника для вас.
10. Подчеркивание общности с собеседником (сходство интересов, мнений...).
11. Проявление интереса, сочувствия к проблемам собеседника.
12. Уважения мнения, точки зрения собеседника.
13. Предоставление собеседнику возможности почувствовать своё превосходство над вами. Например, «вы как родитель больше знаете своего ребенка, чем я, и поэтому...»; «у вас как у родителя всегда больше шансов увидеть начало проблем у вашего сына (дочери), чем у любого педагога...».
14. Не замыкание в беседе на себя, на свое состояние, свои мысли; попытка мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние, почувствовать, а каково было бы самому в этом состоянии.
15. Наблюдение за собеседником, обращение особого внимания на невербальные средства общения: выражение лица, визуальный контакт, интонацию и тембр голоса, позы и жесты, дистанцию между собеседником и вами.
16. Ясность изложения.
17. Передача информации в сжатой форме.

Техники и приёмы привлечения внимания, пробуждения интереса.

1. Метод «зацепки»: кратко излагается небольшое событие, личные впечатления как исходная точка для беседы.
2. Стимулирование игры воображения: в начале беседы ставятся вопросы по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.
3. Прямой подход: краткое сообщение причин, по которым была назначена беседа.
4. Подчеркивание положительного вклада родителя в предстоящее решение проблемы. Например, «ваше присутствие сегодня здесь говорит о вашем неравнодушии к возникшей проблеме. А вы знаете, что если человек не равнодушен, то он уже на пути к успеху»; «мне приятно, что вы самостоятельно пытались помочь своей дочери (сыну) с выполнением уроков, домашних заданий, ведь именно благодаря вам её отставание от программы не такое серьезное, как могло бы быть. Но...».
5. Подчеркивание положительных последствий успешного решения проблемы для дел и для родителя лично. Например, «как только ваш ребенок станет учиться лучше, он станет увереннее в своих силах, у него появится желание получать больше одобрения, а вы станете меньше тревожиться и переживать о том, что другие думают о вас как о родителе и будете гордиться собой и своим ребенком»
6. Объяснение того, что собеседник не пострадает в результате совместной работы, риск (например, риск неудач в воздействии родителя на поведение своего ребенка) не настолько велик, как ему кажется. Например, «наши совместные усилия помогут вам не бояться повторения вышей обычной ситуации, когда после разговора с вами ребенок хлопает дверью и уходит из дома».
7. Снятие напряженности: теплые слова, шутка...
8. Использование юмора (в меру).
9. Временный уход от решения проблем до более благоприятного момента. Например, «я понимаю, что вам сейчас очень сложно обсуждать это, поэтому предлагаю до четверга (конкретизируется день недели!) и мне, и вам подумать об этом, и, поверьте, когда мы встретимся в следующий раз, мы найдем много способов, чтобы помочь вам (вашему ребенку)... Вы согласны подумать об этом? *(Далее разговор продолжается на менее болезненную тему для родителя)*».

Техники и приемы, способствующие ориентации в проблемах, интересах, мотивах и позициях собеседника.

1. Выяснение (расспрашивание)- заключается в обращении к родителю с уточнениями. Используются:

-открытые вопросы- для получения дополнительной информации к первоначальному сообщению. Например, «я не совсем понимаю, что вы имеете в виду»;

-закрытые вопросы- для получения однозначного ответа «да» или «нет». Например, «вы предлагаете оставить всё, как сейчас?»

2. Перефразирование (вербализация)- состоит в передаче родителю его сообщения, но с уточняющими словами педагога. Это может быть:

-собственная формулировка сообщения родителя в деталях, подробная. Она может начинаться словами: «как я поняла вас...»; «по вашему мнению...»; «другими словами, вы считаете...»;

- собственная формулировка сообщения родителя в сокращенном, обобщенном виде, когда выбирается только существенное, главные моменты сообщения: «если теперь подытожить сказанное вами, то...»; «таким образом...».

3. Развитие мыслей родителя. Это могут быть:

-логические следствия сообщения родителя;

-интерпритация слов родителя-выдвигаются предположения относительно причин высказываний родителя: «если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...»

Психологические методы и приемы снижения эмоционального напряжения партнера по общению.

Методы и приёмы, снижающие напряжение	Методы и приёмы, повышающие напряжение
1. Предоставление партнеру возможности выговориться	1. Перебивание партнера
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего, б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего, б) партнера
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)	3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Проявление интереса к проблемам партнера	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка его личности
6. В случае собственной неправоты-немедленное признание её	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание её
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Спокойный и уверенный темп речи	8. Резкое ускорение темпа речи.
9. Обращение к фактам	9. Переход на личности
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Изгибание пространственной близости, контакта глаз.

Вывод: Для эффективного общения всегда необходима демонстрация равной позиции.

«Я-высказывание»

Сообщение родителю о чувствах, испытываемых педагогом, можно как эффективно, так и не эффективно.

«Я-высказывания» помогают прийти к плодотворному разрешению конфликта между педагогом и родителем, позволяют снизить напряжение. Вместо того чтобы обвинять родителя (что часто происходит во время конфликта), педагог выражает словами проблему, чувства, возникшие у него в связи с этим, причину их появления и, кроме того, выражает конкретную просьбу родителю, в которой заключается вариант такого разрешения конфликтной ситуации, которое в дальнейшем будет способствовать улучшению взаимоотношений.

Алгоритм построения «Я- высказывания»

1. Объективное описание произошедшего (без собственной оценки происходящего). Например, «когда Дима на мою просьбу сдать тетрадь ответил: «я забыл тетрадь дома...». (Сравните: «когда Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требование сдать тетрадь...».)
2. Точная вербализация (проговаривание) своих чувств, возникших в напряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с его ребенком, постарайтесь не обвинять ни родителей, ни ученика (ведь это может вызвать сопротивление и нежелание решать проблему совместно), а выразить свои чувства: «я расстроился...», «я рассердилась...».
3. Описание причины возникновения чувства. Например, «ведь я накануне предупредила о том, что буду собирать тетради...».
4. Выражение просьбы. Например, «я прошу вас проконтролировать в течение недели выполнение Димой домашних заданий и прийти в субботу в школу или позвонить мне, чтобы обсудить наши совместные действия».