

教师职业发展培训丛书

鼓舞士气的教育工作者指南

如何应对难缠的家长



【美】托德·威特克尔
(Todd Whitaker)
道格拉斯·费奥雷
(Douglas J. Fiore) 著

Dealing with
Difficult parents
And with parents in
Difficult situations

Dealing with Difficult Parents and with Parents in Difficult Situations

如何应对难缠 的家长

【美】托德·威特克尔

(Todd Whitaker)

道格拉斯·费奥雷

(Douglas J. Fiore) 著



中国青年出版社
CHINA YOUTH PRESS

图书在版编目(CIP)数据

如何应对难缠的家长/(美)威特克尔,(美)费奥雷著;钟颂飞,王权,王正林译.
—北京:中国青年出版社,2009.8

ISBN 978-7-5006-8877-8

I. 如… II. ①威… ②费… ③钟… ④王… ⑤王…

III. 中小学—家长工作(教育)

IV. G636

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 132003 号

Dealing with Difficult Parents and with Parents in Difficult Situations.

by Todd Whitaker, Douglas J. Fiore.

Copyright©2001 Eye On Education, Inc.

All rights reserved.

Simplified Chinese Translation Copyright ©2009 by China Youth Press

如何应对难缠的家长

作 者:〔美〕托德·威特克尔 道格拉斯·费奥雷

译 者:钟颂飞 王 权 王正林

策划编辑:宋秋云

责任编辑:孙雪蕾

美术编辑:朱 健

出 版:中国青年出版社

发 行:北京中青文图书有限公司

电 话:010-65516873/65511270

网 址:www.cyb.com.cn www.antguy.com

制 作:中青文制作中心

印 刷:北京中科印刷有限公司

版 次:2009年8月第1版

印 次:2009年8月第1次印刷

开 本:880×1230 1/32

字 数:120千字

印 张:6

京权图字:01-2009-3230

书 号:ISBN 978-7-5006-8877-8

定 价:20.00元

我社将与版权执法机关配合大力打击盗印、盗版活动,敬请广大读者协助举报,经查实将给予举报者重奖。

举报电话:

北京市版权局版权执法处

010-64081804

中国青年出版社

010-65516873

010-65511270

中青版图书,版权所有,盗版必究

目 录

前言	007
1. 概述:应对难缠的家长	009
家长的重要性	011
什么是与当代家长的沟通	011
如果知道怎样做,我们就会做得更好	013
从自己开始	015
不要为了打交道而打交道	017
 第一篇:当代家长	
2. 这些人是谁——描述当代家长	021
家庭结构	024
家庭财富	026
家庭压力	027
家长的一些典型行为	028
3. 这些家长到底怎么了	031
感知即是现实	032
家庭中心:小孩还是大人	034
负面的学校经历	036
愤怒的家长	038

第二篇:与家长沟通

4. 建立信任——人人都想与赢家沾边 045
 - 如果他们没从你这里获得好消息 046
 - 希望与赢家沾边 047
 - 做个自我介绍 050
 - 把情况告诉他们 051
 - 深入到社区 051
 - 我的消息就是好消息 052
 - 着重强调做得好的那些人 053
5. 与家长积极沟通——一点预防方法 055
 - 积极的电话联络 056
 - 表扬起作用的五个原则 061
 - 如何向家长报告好消息 065
 - 寄明信片给家长 066
 - 永远不会有第二次机会 068
6. 倾听与理解 069
 - 在好的时候沟通 071
 - 我们很高兴您在这里 073
 - 在合适的地点,合适的时间交谈 075
 - 倾听的谚语 077

第三篇:与难缠的家长交流:安慰他们

7. 绝不让他们看到你出汗 081
 - 压低你的声音 083
 - 增加你的身体动作 084
 - 缩小身体距离 085
 - 用眼神传递信息 085

8. 如果家长是正确的,怎么办 089
- 试卷打分错了 091
- “对不起”似乎最难说出口 092
- 有时候,首先认错很重要 093
9. 道歉是最佳的解决方法 095
- 我很抱歉发生了这事 096
- 倾听,不要回答 098
10. 永远不要试图辩解 101
- 没有意义的规则 102
- 不能从没有意义的东西中找出意义 104
- 为什么不告诉我 105

第四篇:遇到棘手的问题,如何与家长沟通

11. 如何告知家长坏消息 111
- 越是坏消息,越需要我们动脑 112
- 主动打电话 113
- 他从不对我们说谎的 115
- 少谈细节 116
- 对你所不知的有清醒认识 117
- 这门课真的很难 118
- 在家长上班时打电话 120
- 请不要那样对我说话 121
- 小孩子耳朵尖 122
- 总结 123

12. 我没有吃亏——研究汽车销售员的策略	125
更深层含义	128
给对方“买了便宜货”的心理	132
将其运用到教室里	133
谈判的零容忍	135
13. 如何回应“公平”	137
公平、平等,或两者兼顾	139
对“不公平”的三种回应	140
方法决定一切	143
14. 着眼于未来	145
学生校车违纪	146
怎样做到惩前毖后	150
熟能生巧	150

第五篇:提升家长参与度

15. 理解家长参与	155
过去的家长	158
当代的家长参与	160
16. 增强家长对学校教育的参与	163
家长资源中心	167
家长参与的障碍	173
家长参观学校	174
17. 增强家长在家对子女教育的参与	177
沟通是关键	179
全美的成功故事	183
这是你做的一些小事	185
结语	187

前言

老师与家长打交道,是最具挑战性,也是让人头疼的一件事情。虽然大多数家长都很好沟通,但总有一些家长令老师感到难以应对。他们专横霸道、反复无常、争强好胜、喜欢挑事,更有甚者,对他们的孩子漠不关心。有时候我们会质疑自己,怀疑是不是我们的沟通能力有问题。作为教育工作者,当我们第一次碰到不友善的家长时,通常会感到吃惊。我们也许心怀不安,或是觉得受到威胁。与这种家长进行交流时,如果我们不能想出有效的沟通办法,那么与其他家长打交道时,我们同样也会胆战心惊。这最终将导致当我们与家长沟通时,就会感到忐忑不安,甚至产生阴影。

在这种情况下,成功地进行交流是至关重要的。找一些话题、掌控对话、避免敏感措辞等,这些都是从经验中学来的技巧。不过,老师们掌握一些特定的语言技巧,实现交流的目的,并与学生的家长建立起积极的互动关系,还是十分有意义的。

对于所有教育工作者,还有一个难以应付的事情,就是向友善的家长告知坏消息,能够以恰当的方式有效地做到这一点是获得家长支持的关键所在。比如,向家长解释学校的规章制度;向家长推荐有特定需要的项目;通知家长,孩子再不努力就

有降级的危险等。发展和完善这些技能,对于从事教育的每一个人都是必要的。

本书将帮助所有教育工作者提高他们的沟通技能,以便有效地与最难沟通的家长进行交流。此外,教育工作者还可以学习一些特定的策略,以恰当的方式向家长通报不太好的消息。

我们还将提供一些有助于教育工作者与家长建立起信任的方法,这可以增进家长对学校的信任和支持,而这种信任和支持是建立家庭与学校良好关系的必要条件。在建立信任的过程中,主动与家长进行积极的沟通是不可或缺的一步。对于教育工作者来说,如果我们不主动与家长展开积极沟通,那么当我们不得不去沟通时,就很容易发生消极的沟通。以让人舒服的方式主动地与家长进行有效沟通,这是所有教育工作者必须学习和实践的一种技能。

1

DEALING WITH DIFFICULT PARENTS
—AN OVERVIEW

1

概述：应对难缠的家长

教师在教学过程中会面对各种困难,但令他们最害怕的是与一些难缠的家长打交道,这些家长会大吼大叫、威胁、恐吓、粗鲁无礼……老师、校长以及从事教育工作的每一个人都不能回避这些问题。从某种程度上说,只要一想到与难缠家长相处的情景,就会增加教学工作者的心理负担。

除此之外,向那些友善而且积极配合教学工作的家长通报坏消息,也会让教育工作者们感到不安。是否有某些方法让我们更有效地完成这些工作?在我们备受煎熬的情况下,有没有一些我们可以利用并且依赖的工具?回答这些问题就是本书的目的。

第一部分会帮助你理解为什么有些家长是这样的。尽管处在不同时代、不同的环境,但我们还是可以从不同时代的家长身上找出相似之处。

第二部分会提供给你提高沟通技能的方法,以便积极有效地与家长沟通。也许有些方法你已经在使用了,但我们还是希望有许多东西可以装入您的“锦囊”之中。

第三部分和第四部分会提供一些特定的交流方法,帮助教育工作者有效应对最为棘手的场面。这两部分还提供了一些对话示例,来帮助我们理解如何应付最难相处的家长,在冲突的

情形下与家长有效地沟通。“如果家长的想法是对的,那么会怎样”、“道歉的力量”、“告知坏消息”以及“处理好公平问题”,这些问题都将详细论述。我们还研究了汽车销售员的销售技巧,以此来学习在与家长们进行交流和沟通时,利用他们游说顾客的巧妙方法。

一般来说,我们把家长参与理解为加入家长协会(PTA)或者义务做甜饼之类的活动。这些事情的确重要,但孩子们最为受益的还是父母在家中对他们教育的参与。

家长的重要性

书中有几个术语我们需要做出说明,第一个词就是“家长”。“家长”在本书中是泛指,家长是指父母(监护人)、祖父母或者成年人(监护人),我们把他们统统称之为家长而不去细分。但是,读者们一定要小心:当我们给学生家里写信或者给学生发返校通知时,我们必须用词谨慎。如果向特殊组合的家庭发通知,我们不能轻率地使用“父母”这一词。

不过,我们在本书中泛泛地使用“家长”一词,是为了读者的方便,不同的读者可以使用合适的词汇与学生的家人进行沟通。

什么是与当代家长的沟通

我们还需要指出一点,父母依然是父母,他们并不会真的与过去的家长不同。父母仍然希望自己的孩子得到最好的教

育。当代父母与 50 年前的父母一样仍然不知道什么是对孩子最好的教育,或者怎样提供最好的教育,但他们仍然希望孩子们受到最好的教育。事实上,我们现在最感头疼的家长也许就是 50 年前最令教师感到难缠的父母,只不过他们现在是孩子的爷爷辈了。

回头看与家长打过的交道,我们会发现喜欢挑起事端、不愿配合学校的家长,事实上主要是因为他们的孩子不配合、喜欢挑起事端。尽管我们相信,虽然人还是那些人,家长还是那些家长,但某些环境因素已经发生了改变:单亲家庭的增加、全职工作母亲的增加、各种各样破碎家庭的出现,我们将在接下来的两章里详细讨论这些环境因素的影响。

尽管我们还是相信,作为成年人,我们必须对自己的言行举止负责任。如果单亲家庭是孩子违纪的原因,那么每一个单亲家庭的孩子都会违纪,而我们知道这显然不是实情。此外,就算考虑社会因素的影响,家长是没有理由对那些教育他们孩子的专家粗鲁无礼或是专横跋扈的。

即使不去考虑上述这些环境的变化,家长本身就是教育者,如果自身存在问题,对孩子的影响是毋庸置疑的,而这正是我们必须关注的问题。在我曾担任校长的那所学校里,教职员认为父母对于培养孩子的教育十分重要。当我们感到筋疲力尽,对某些学生越来越缺乏耐心的时候,我们对父母角色影响力的信念就越发强烈。当对某个或某些学生感到越来越难以处理时,我们总是提醒自己:如果对某些学生感到忍无可忍,感到耐心已经到了极限,几乎无法容忍他们第二天再走进教室,那么还可以做一件事,一件简单之极的事,就是与他的

家长面谈。这将使你对那个孩子产生全新的看法,使你能够对他更加宽容。

的确很神奇,但只要我们与他的家长面谈,了解了他的家庭状况,我们对学生的看法通常会发生改变。我们会立刻认识到,“那个孩子原来很优秀嘛,我原本想他或她肯定让家长头疼,但现在看起来正相反,他或她是父母眼中的‘宝’。”

学年快结束时,我们感到身心疲惫,忍耐力几乎到了极限,这个时候家访像魔法咒语一样能让我们精神振奋。如果因为捣蛋的学生而困扰,这时最好是和他的父母谈谈。之后,你也许不再担心他,你不会对他感到愤怒,相反你会希望把他当成自己的孩子带他回家。

这种观点对我们的帮助太大了。我们都知道,不应以消极的态度来看待所有的父母。我们认为理解家长是我们理念的关键部分,也是本书的宗旨。

如果知道怎样做,我们就会做得更好

事实上,90%以上的家长都在养育孩子方面做得非常好,学校里也通常只有5%左右的学生是真正调皮的。尽管很多学生都有需要提升的地方,还有成长的潜力,但绝大部分父母都已经做得不错了。我有一个坚定的信念:100%的家长如果知道怎样做就会做得更好。首先我们要知道,有些家长自己心中的所谓榜样是不起榜样作用的。大多数时候,我们是拿那些最难对付的家长的反应与我们自己父母的反应或者邻居小孩父母的反应进行对比。

说实话,如果学生的家庭结构完整,许多父母的确会有完全相同的反应,但本书不会去过多地讨论这些反应。我们已经知道怎样与容易相处的家长打交道,每个人都会。我们要讨论的是关于最难与我们合作、最棘手的那部分家长,而且涉及到处理最为复杂的局面。那些耗费我们大量的时间、精力令我们头疼的家长,就是我们必须认真对待的 5%的家长。我们都知对于我们要处理的学生,重要的是保持一种积极的态度。当我们与家长打交道时,也要保持这种态度。毕竟,家长的好坏是由学生来评价的,他们认为好的就是好的。

同时,我们还要不断提醒自己,保持积极关注。当我们召开返校前的家长会或家长教师座谈会时,来的家长不多,这是我们常碰到的难题。这个时候,我们应当认识到,不管怎样,这些来参加会议的家长,此时对我们而言是最重要的,我们绝不能让缺席的家长破坏了会议。如果到场的只有 10%的家长,我们要明白这 10%的家长的重要性,他们将来也会来参加会议,而且还会向其他家长传递积极的信号。

我们必须不时地与那些令我们不高兴的家长打交道,此时我们需要注意,这些家长没有权力破坏家长会,更没有权力影响那些其他参加会议的家长。本书中我们会提供一些特别的点子,来帮助教师增加家长会的出席人数。我们必须时刻记得:最重要的家长是那些经常出席会议的家长,我们要让他们感到自己的重要。

从自己开始

与难缠的家长打交道，需要你首先从自己开始剖析。在教育领域不存在无上的权力，通常情况下，每一条规章都有例外。不论我们怎么使它一以贯之，总有时候，我们不得不改变自己的计划。但是，有些事情必须坚决执行的，那就是对我们自己的剖析。

我收到过的最佳建议是，“你不必强调谁在负责，任何人都知道谁在负责”，在学校里尤其如此。想一想你学校里最好的老师（把你自己排除在外），他们是不是常常必须在教室里强调“这个班级由我负责”？我想他们从来不这样做。现在，想象一下你学校里最不会管纪律的班主任，他们是不是经常想要证明谁是权威？他很可能一个小时强调好几次！结果是，他班级里的25个学生都不认同他的这种权威。与最难打交道的家长沟通，也是同样的道理。

我们从不争辩、大吼、冷嘲热讽，或者违反职业道德。注意，关键词是“从不”。要知道，为什么我们从来不这样是有原因的。原因之一是，在任何情况下，至少有一个成年人你可以依赖，而他就是你自己。另外，你永远不要与人争辩，因为除了争辩你还可以做很多的事。那些难相处的家长花大量的时间在与别人争个高低，他们也许会在杂货店里与收银员争辩上20分钟，他们在家里争辩，在工作中处处向同事挑衅，这对他们来说是家常便饭，你又何必再加上“一顿”争吵呢？！

还有一个原因，也是我们的核心理念：我们从不与傻子争

论不休。不论谁看到两个人在争辩,总会认为其中一人是个傻瓜。但是,我们不知道他会把哪个人看成是傻子。

我们要有意识地控制争辩的次数,并问问自己,是不是经常大吼大叫,经常冷嘲热讽。

在教室里,我们永远不要对学生大吼大叫。部分的原因在于日常生活中我们对其他人不能这样,对学生更不应该如此。更深层次的原因是,我们最想对其大吼的那些学生,可能在他们的生活中,已经受过许多其他人大吼的对待。我们需要教他们以一种新的方式来沟通,而不是仅仅“磨炼”他们对大吼的忍耐力。

这些道理同样适用于家长。如果我们相信他们在尽力培养自己的孩子,那么我们的使命之一应当是帮助他们改善其培养方式。作为教育工作者,我们有责任始终如一地向自己接触的人展示良好的行为举止。那就是说,如果是10天,我们必须做到10天,而不只是9天。如果你怀疑这一点,那么你可以问自己两个问题:“10天中,我有多少天希望学生在教室和学校里守规矩?”“10天中,我希望家长能够有几天以尊重和礼貌的态度对待我?”如果这些问题的答案是10天,那么我们必须保证自己时刻为人师表。

尽管我们在书中时常提到要以真诚和专业的态度待人接物,但还是要再次强调始终保持对学生家长高度的尊重,这是非常关键的。否则,我们可能遇到更多的麻烦。

比如我们挂断了一个粗鲁无礼的家长的电话,尽管电话交谈的初衷可能是他们儿子或女儿的不良举止,而一旦他们抱怨我们挂断了电话,那么问题通常转移到我们的不恰当举止上来。我们要注意的是,不要因为不恰当的举止而使矛盾升级。