

КОНСУЛЬТАЦИЯ
по теме

**ТЕХНОЛОГИИ
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ
С РОДИТЕЛЯМИ**

Разработала и провела: Ушакова Л.Е.,
педагог-психолог

Аудитория: воспитатели и специалисты
дошкольного образовательного учреждения

Гуманистическая технология педагогического взаимодействия признает общение важнейшим условием и средством развития личности, следовательно, и общение педагога с родителями воспитанников - непереносимое условие построения партнерских взаимоотношений ДООУ и семьи.

Основными причинами, тормозящими эффективное взаимодействие с семьями, являются:

- повышенная требовательность к родителям;
- внушение им отрицательного образа ребенка;
- внушение неуверенности в своей правоте;
- неумение воспитателей принять точку зрения родителей;
- неумение и нежелание найти индивидуальный подход к семье.

Выделяются два вида общения педагога с родителями:

- групповое (фронтальное) общение — подразумевает специально организованные мероприятия, направленные на решение ряда информационных, познавательных и коммуникативных задач;
- «дифференцированное педагогическое общение — подразумевает как специально организованное, так и спонтанное общение педагога с одним или подгруппой родителей.

С задачами фронтального общения воспитатель справляется чаще всего успешно. Провести традиционное родительское собрание, прочитать лекцию или дать тематическую групповую консультацию может практически любой педагог.

Характер общения педагога с родителями обусловлен следующими составляющими:

- психолого-педагогической подготовленностью;
- коммуникативной культурой педагога;
- личностной психологической готовностью.

В случае отсутствия хотя бы одной из указанных составляющих педагогическое общение педагога с родителями становится малоэффективным, а диалогическое общение (общение двоих) и вовсе невозможно наладить.

Основу коммуникативной культуры составляет общительность — устойчивое стремление к контактам с людьми, умение быстро их устанавливать. Наличие у педагога общительности является показателем достаточно высокого коммуникативного потенциала. Общительность как свойство личности включает в себя:

- коммуникабельность как способность испытывать удовольствие от процесса общения;
- эмпатию как способность к сочувствию, сопереживанию;
- идентификацию как умение переносить себя в мир другого человека.

Педагогическая деятельность предполагает общение постоянное и длительное. Поэтому воспитатели с неразвитой коммуникабельностью быстро утомляются, раздражаются

и не испытывают удовлетворения от своей деятельности в целом. Кроме того, в коммуникативной культуре педагога проявляется уровень его нравственной воспитанности.

Личностная психологическая готовность предполагает достаточный уровень владения техникой общения. Воспитателю важно научиться общаться с родителями так, чтобы избегать позиции "обвинителя", негативной оценки ребенка.

Эффективно помогает в этом техника "Я - сообщения", разработанная американским психологом Томасом Гордоном. При условии умелого применения она способствует формированию взаимопонимания между педагогом и родителем, а также снижению напряжения.

Использование техники «Я-сообщения»

С помощью "Я-сообщения" можно не только выразить чувства, которые возникают у воспитателя в сложных ситуациях, но и корректно обозначить существующие проблемы и при этом, что немаловажно, осознать собственную ответственность за их решение. Для того чтобы овладеть данной техникой общения, необходимо осознавать свои собственные чувства и уметь правильно сообщать о них.

«Я-сообщение» состоит из четырех частей.

Первая часть	объективное, беспристрастное описание ситуации или поведения человека, которое вызывает у вас негативные чувства (напряжение, раздражение, недовольство). Чаще всего такое описание начинается со слова "когда": "Когда я вижу, что..."; "Когда я слышу..."; "Когда я сталкиваюсь с тем, что...". В этой части "Я-сообщения" нужно лишь констатировать факт, избежав при этом как неясности, так и обвинительного тона и морализаторства. Следует говорить о поведении человека (ребенка или родителя), но не давать оценку его личности.
Во второй части	необходимо сказать о тех чувствах, которые вы испытываете по поводу поведения человека: "Я чувствую раздражение, беспомощность, боль, огорчение" и т. д.
В третьей части	"Я-сообщения" надо четко и ясно показать, какое негативное воздействие оказывает это поведение.
Четвертая часть	содержит просьбу или сообщение о том, как именно ваш партнер по общению может изменить свое поведение.

Необходимо стараться, чтобы "Я сообщение" не переходило в "Ты (Вы)-сообщение". Это ошибка, которая приводит к "соскальзыванию" на позицию обвинителя. Ее можно избежать, если использовать безличные предложения. Например:

<i>неверный вариант.</i>	<i>верный вариант.</i>
Я огорчаюсь, что Вы до сих пор не принесли физкультурную форму!	Я огорчаюсь, когда у ребят нет физкультурной формы.

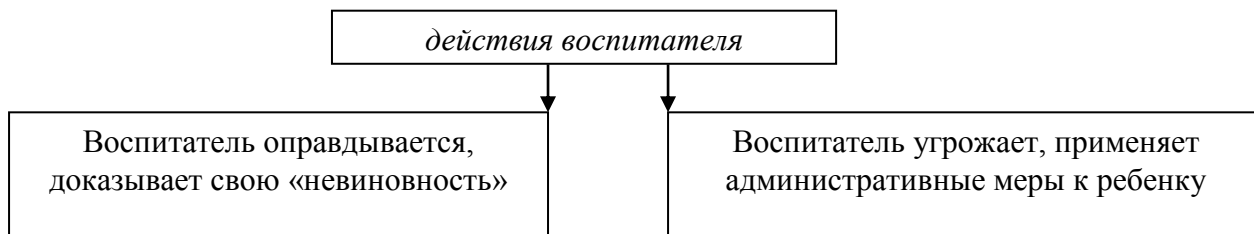
Конечно, чтобы пользоваться данной техникой, нужна практика, тренировка, должно пройти время, пока эта форма обратной связи станет для воспитателя естественным

навыком общения. Важно не отступать, поскольку, освоив такой способ общения, педагоги обязательно оценят его эффективность в разрешении сложных ситуаций.

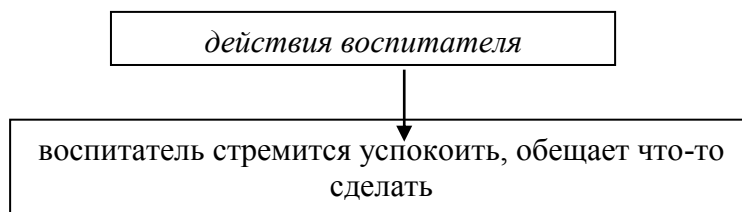
Позиции педагога в общении с родителями

Педагоги часто используют так называемую позицию - *«Подыгрывание»* родителям, когда:

- Родитель демонстрирует наступательную позицию:



- Родитель демонстрирует позицию беспомощности:



И в том и в другом случаях *не происходит содержательного взаимодействия*

↓
Что делать?

1. Выслушать нейтрально (молча, спокойно, кивать головой, использовать нейтральные фразы: «Я вас понимаю...», «Я вас слушаю...») *Это дает родителю возможность «остыть».*

2. Организовать равноправное взаимодействие

Тактика педагога:

- Доброжелательность, понимание.
- Подчеркивание значимости родителя в вопросах воспитания детей.
- Укрепление уверенности родителя в себе, помочь выявить резервы (не занимать позиции «суперродителя»).
- Показать родителю свою любовь по отношению к их ребенку.
- Организация диалога: «Давайте вместе подумаем...», «Что Вам интересно?».

Приемы неагрессивного ответа на давление и агрессию со стороны родителей

цель применения этих приемов – не допустить наращивания агрессии:

1	Фиксация замешательства	«Я просто растерялась от такого напора»
2	Фиксация причины обращения	«Вам важно ...»
3	«Вы-посыл» персонализация ответственности	«Вы хотите сказать, что уверены в том, что...»
4	Демонстрация согласия с той информацией, которая содержится в словах нападающего на вас человека, с тем что его мнение может быть справедливым, но в иной ситуации	«Возможно, это так...».
5	Проверка: правильно ли вы поняли слова собеседника	«Если я вас правильно поняла, Вы...» «Правильно ли я Вас поняла, что Вы...»
6	«Я-высказывание» -интерпретация действий агрессора	КОГДА ВЫ (ТЫ) ... (дается описание конкретного поведения партнера) Я ЧУВСТВУЮ... (называется чувство), ПОТОМУ ЧТО ... (описывается как представляются говорящему причины такого поведения, негативный эффект такого поступка). Я ХОЧУ... (называется те изменения в поведении и словах партнера, которые были бы желательно говорящему - предпочитаемый исход).
7	«Гадости на радости»	«Мне приятно, что Вы следите за моими успехами». (всегда можно найти повод сказать искреннее спасибо агрессору)
8	Если сейчас вы не готовы обсуждать данный вопрос	«Сейчас я не готова об этом говорить, давайте обсудим это...».
9	Открытое выражение своих чувств	Осознайте, какие ответные чувства вы испытываете на данную ситуацию; начинайте формулировку с местоимения «я» или «мне»; назовите чувство, которое вы при этом испытываете (например, «Мне обидно услышать что...»);

Техники противостояния вербальному нападению

1. Техника «Внешнее согласие»

Принцип: необходимо с чем-либо согласиться в высказывании собеседника (не по существу, а внешне).

Пример: «Я тоже считаю, что нам следует обсудить эту проблему», «Меня, как и Вас, это волнует», «Согласна, что это неприятно»

Достоинства техники: людям приятно, когда с ними соглашаются.

Собеседник чувствует, что вы миролюбиво настроены и готовы его выслушать.

Таким образом, решение проблемы из эмоционального слоя перейдет в когнитивный.

2. Техника «Да я такой, и поздно мне меняться»

Принцип: вы сообщаете собеседнику, что то, в чем он вас обвиняет, является частью вашей личности.

Пример: «Я всегда опаздываю, мне нравится чувствовать себя не привязанным ко времени, это дает мне ощущение свободы. Я такой».

Достоинства техники: используется при грубых нападках на вашу личность, обезоруживает оппонента.

Ограничения техники: заводит оппонента в тупик, вызывает у него сильное раздражение.

3. Техника «Испорченная пластинка»

Принцип: в ответ на претензии и обвинения собеседника, вы несколько раз повторяете одну и ту же емкую фразу. Обычно достаточно бывает трех повторений.

Фразы еще могут быть такими: «Я не готов сегодня это обсуждать», «Я подумаю об этом», «Я тебя понял».

Достоинства техники: использование техники позволяет экономить эмоциональные ресурсы. Конфликт при этом не разрастается.

4 Техника «Бесконечное уточнение»

Принцип: в ответ на критику, вы задаете оппоненту много уточняющих вопросов.

Примеры: «Что конкретно вы имеете в виду?», «Что бы вы могли мне посоветовать в этой ситуации?».

Достоинства техники: использование техники позволяет прояснить позицию оппонента, снимает эмоциональное напряжение, дает вам время подумать, как реагировать на критику.

Правила хорошего слушания:

1. Полностью сконцентрируйте свое внимание на собеседнике. Обращайте внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверяйте, правильно ли Вы поняли слова собеседника.
3. Не давайте советов.
4. Не давайте оценок.

Если перед Вами стоит задача **привлечь родителей к сотрудничеству**, активному участию в педагогическом процессе ДООУ, то целесообразно придерживаться таких правил:

1. Говорите с родителями только о том, судить о чем вы имеете право, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.
2. Планируя серьезный разговор с родителями, не начинайте его утром, на улице, на

*Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
города Костромы
«Центр развития ребенка – Детский сад № 73»*

ходу, на лестнице, в детской раздевалке, а пригласите их пройти в группу и обязательно усадите за стол. Тогда ваши слова будут услышаны, так как родитель вынужден вас выслушать. В деловой обстановке он не сможет оборвать разговор тогда, когда ему это станет удобно.

3. Не начинайте разговор с родителями воспитанников со слов: «Ой, извините, можно с вами поговорить?», «Вы не уделите мне пять минут?», «Не знаю, может быть, я не совсем права, но все-таки...». А такие речевые обороты, как «Вы не понимаете...», «Вы не правы...», «Вы должны...», лучше вообще не употреблять в общении с родителями.
4. Не надо сравнивать достижения разных детей, не надо вообще их сравнивать. Если все-таки сравнивать, то только с эталоном, нормой возрастного развития: каждый родитель хочет слышать в первую очередь о достижениях и проблемах развития своего ребенка; если в первые 10-15 минут разговора он ничего конкретного и убедительного о своем ребенке не услышит, он постарается закончить разговор.
5. Научитесь говорить строго по делу, приводить конкретные факты, обозначать не только проблему, но и несколько вариантов ее решения. Тогда родитель будет воспринимать вас не как критика, а как помощника. Образно говоря, родитель идет к педагогу как к врачу: не важно, с чем зашел, важно, с чем вышел.
6. Есть категория «любопытных» родителей, которые любят задавать вопросы педагогу и вместе с ним рассуждать. Наиболее очевидны две цели: либо показать свою компетентность, либо действительно найти ответы на волнующие вопросы. Целесообразно завести журнал «У меня есть вопрос», где предложить родителям написать насущные проблемы воспитания и развития детей.
7. Самый верный способ настроить родителей против себя - показать им, что вы считаете себя умнее их. Не забывайте, какую цель вы ставите: блеснуть своими знаниями или помочь ребенку? Не старайтесь демонстрировать родителям свое превосходство, употребляя в речи сложные психолого-педагогические термины. Родитель будет вам благодарен за конкретные советы, простые и реально выполнимые рекомендации.
8. Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания и приятия. Известно: не всегда количественный подход означает качественный. Народная мудрость точна: «Можно загнать лошадь в воду, но пить ее не заставишь». Если взрослый человек не хочет участвовать в мероприятиях, проводимых в детском саду, и, более того, сопротивляется этому, то «загнать его в воду» сложно, но все-таки можно. Вот только нужно ли? Вряд ли он получит от этого удовольствие. К каждому замочку нужен свой ключик. Методы убеждения и аргументы сработавшие в разговоре с одними родителями (как и с детьми), могут не привести к ожидаемому результату в разговоре с другими.
9. Стенд или книжка-раскладушка с материалами, подготовленными и обсужденными на родительских собраниях, круглых столах, семинарах-практикумах и конференциях, должны быть доступны родителям, их целесообразно размещать в детской раздевалке, ярко оформлять и печатать крупным шрифтом, четко структурируя содержание. Там же можно вывесить для родителей лист отзывов и предложений. Чем интереснее по-

добран материал и чем больше положительных отзывов написано на листе, тем чаще у «постоянно занятых» родителей возникает желание прийти на следующее мероприятие.

10. Создайте библиотеку для родителей. Поместите в нее не только методические пособия, но и все, что расположено на стенде. Заинтересованные родители захотят не только прочитать, но и сделать ксерокопию материалов.
11. Посещение родителями различных мероприятий для детей (познавательных, праздничных и спортивных), казалось бы, не имеет прямого отношения к мероприятиям просветительской направленности. Однако, наблюдая за детьми, родители имеют возможность поделиться друг с другом впечатлениями, поинтересоваться планами относительно активного участия в следующих мероприятиях.

Как реагировать, когда родитель кричит на вас

Не поддаваться скандалисту

Помните, «профессиональные» скандалисты провоцируют собеседника намеренно – им нравятся сильные эмоции. Не поддавайтесь. Определите для себя, что человек добивается только скандала, и переключите свое внимание с него на что-либо другое. Как только человек поймет, что вы не станете его жертвой, он успокоится и начнет вести себя по-другому.

Не перебивать

Выслушайте все, что родитель говорит вам, молча, спокойно. Иногда поддакивайте, переспрашивайте. Не оправдывайтесь, произносите общие фразы.

Ваша поза должна быть открытой: не скрещивайте руки, смотрите в лицо. Так вы поймете претензии родителя, а он сам успокоится после того, как выговорится.

Высказать понимание и сожаление

Дайте родителю понять, что в целом вы на его стороне и желаете хорошего ему и ребенку. Когда вы действительно виноваты – скажите об этом вслух, извинитесь. Когда вы считаете претензии необоснованными – дождитесь, когда родитель успокоится.

Привлечь коллег

Постарайтесь перенести диалог на другой день, при необходимости – пригласите на повторную встречу с вами и заведующей. Когда это невозможно, доведите диалог до конца, но постарайтесь устроить так, чтобы кроме вас в помещении был другой человек.

Найти настоящую причину конфликта

Попробуйте понять, почему родитель так себя ведет, в чем его настоящая потребность, что можно предложить, чтобы ее удовлетворить. Научитесь не принимать близко к сердцу неконструктивную критику.

Контролировать свою реакцию

Отвечайте спокойно, вежливо, с достоинством. Не принимайте слова родителя близко к сердцу, не обижайтесь. Помните, в группе главная – вы, и вам управлять ситуацией. Возьмите ситуацию в свои руки.