

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
муниципального образования город Краснодар
«Центр развития ребенка – детский сад № 232»**

Консультация для воспитателей

**«ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО
ОБЩЕНИЯ С РОДИТЕЛЯМИ»**

Составила: педагог – психолог Бакулевич О.А.

2024 г.

От характера взаимоотношений педагога с семьей зависит эффективность воспитательно-образовательной работы с ребенком.

Отсутствие взаимопонимания, различие взглядов на некоторые вопросы воспитания и развития дошкольника, - все это ведет к росту недоверия между воспитателем и семьей, рассогласовывает их действия.

Самыми распространёнными методами работы с родителями являются:

- Родительские собрания
- Наглядная информация для родителей
- Беседы с родителями

Выделим общие принципы общения друг с другом, способствующие налаживанию конструктивного взаимодействия педагогов с родителями.

Существуют общие "Правила построения эффективного общения".

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. 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» (чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса).

Самые универсальные – это:

- Улыбка,
- Имя собеседника
- Compliment.

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!

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

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имя своего собеседника (прийти к согласию можно значительно быстрее). Потому что часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу.

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

- Загруженные, усталые после работы родители особенно уязвимы в отношении хорошего и плохого поведения ребенка. Поэтому не стоит акцентировать внимание на плохом. Сначала нужно рассказать об

успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах ребенка.

- Кроме этих приемов существуют и другие приемы установления хорошего контакта с собеседником :
- Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.
- 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!
- Убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол, книга, лист бумаги в руках).
- Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.
- Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе).
- Использовать прием присоединения, т.е. найти общее «Я»: «Я сам такой же, у меня 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 были здоровы, умели..., знали...!», «Нас всех беспокоит, что дети...», «Наши дети...», «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей!»

Вот самые основные правила установления хорошего личностного контакта и построения эффективного общения и взаимодействия с родителями.

Проведение беседы с родителями по инициативе воспитателя.

1. Постановка психологической цели: – Что я хочу от родителей? (Вылить свое раздражение на ребенка? Наказать ребенка руками родителей? Показать родителям их педагогическую несостоятельность?)

При всех указанных вариантах не стоит вызывать родителей, т. к. такие психологические цели свидетельствуют о профессиональной беспомощности педагога и отрицательно повлияют на общение воспитателя и семьи.

Проводить беседу с родителями стоит, если воспитатель хочет лучше узнать ребенка, понять причины его поведения, подобрать индивидуальный подход к нему, поделиться положительными фактами относительно ребенка и т. д., т. е. психологическая цель должна быть стимулом для дальнейшего общения с родителями.

2. Организация начала диалога.

Церемония приветствия.

Приветствуя родителей, необходимо оставить свои дела, встать навстречу, улыбнуться, доброжелательно сказать слова приветствия, представиться (если встречаетесь впервые), обратиться к ним по имени–отчеству.

3. Установление согласия на контакт. Это означает, что воспитатель обязательно обговаривает время диалога, особенно если он видит, что родитель торопится, необходимо уточнить, каким запасом времени тот располагает. Лучше перенести разговор, чем проводить его в спешке, т. к. он все равно не будет усвоен.

4. Создание обстановки диалога заключается в том, что продумывает, где и как будет проходить диалог. Недопустимо, чтобы воспитатель сидел, а родитель стоял, или чтобы воспитатель сидел за своим столом, а родитель – на детском стульчике.

Усадив родителя, необходимо поинтересоваться, удобно ли ему, обратить внимание на его и свои жесты и позы.

Жесты и позы должны демонстрировать открытость и доброжелательность (недопустимы скрещенные на груди руки, руки на поясе – «руки в боки», запрокинутая назад голова и т. д.).

Для снятия напряжения родителя и перехода к проблеме следует корректно и конкретно сообщить цель вызова, например: «Мне хотелось получше узнать (*имя ребенка*), чтобы подобрать к нему подход», «Нам нужно получше с вами познакомиться, чтобы действовать сообща», «Я еще не очень хорошо знаю (*имя ребенка*), вижу в нем и положительные черты и не очень, мне нужна Ваша помощь, чтобы лучше понять его» и т. д.

Вызывая родителя для беседы, воспитатель не должен забывать, что беседа подразумевает диалог, следовательно, ему нужно продумать не только свое сообщение, но и то, что он хочет услышать от родителя, поэтому ему необходимо сформулировать свои вопросы к родителям дошкольника и дать возможность высказаться им.

Проведение диалога. Начало разговора должно содержать положительную информацию о ребенке, причем это не оценочные суждения: «У Вас хороший мальчик, но... (далее идет отрицательная информация на 10 минут)», а сообщение о конкретных фактах, характеризующих ребенка с положительной стороны. Такое начало свидетельствует о педагоге как о наблюдательном и доброжелательном, т. е. профессионале.

Факты о поведении, вызывающие беспокойство у педагога, должны подаваться очень корректно, без оценочных суждений, начинающихся на «не»: «Он у Вас непослушный, неорганизованный, невоспитанный и т. д.».

Также не следует после положительной информации о ребенке продолжать рассказ о негативных фактах через союз «но»: «Ваш сын аккуратный, опрятный, но неорганизованный».

Переходить к нелицеприятным фактам лучше всего в форме обращения за советом: «Я еще не очень хорошо знаю Петю, не могли бы Вы мне помочь

разобраться (далее идет описание факта) или «Я не могу понять...», «Меня беспокоит...», «Я хочу понять, что стоит за этим...».

При сообщении негативных фактов рекомендуется делать акцент не на них, а на пути преодоления нежелательных проявлений.

Воспитатель должен постоянно подчеркивать общую цель его и родителей относительно будущего ребенка, поэтому не следует употреблять выражение «Ваш сын», т. е. противопоставлять себя и родителей.

Рекомендуется чаще говорить «мы», «вместе», обращаться по имени–отчеству к родителю как можно чаще.

Самым главным в беседе является высказывание родителя, поскольку именно оно делает разговор беседой, диалогом.

От воспитателя требуется умение слушать. После того как воспитатель закончит свое сообщение вопросом к родителю относительно данной проблемы, он, используя приемы активного слушания, может узнать много важного и необходимого о воспитаннике и его семье. Для этого педагогу нужно всем своим видом показать, что он внимательно слушает родителя.

Свое участие в диалоге можно выразить через отражение чувств по поводу рассказа родителя: «Я рад тому, что у нас единые взгляды на...», «Меня удивило...», «Я огорчена...» и т. д. Выполнение этого условия предотвращает возникновение конфликта при разнице во мнениях и способствует взаимопониманию сторон.

Конкретные советы должны даваться воспитателю только в том случае, если родитель просит у него совета.

Они будут эффективны тогда, когда будут конкретны по содержанию, доступны в выполнении, просты по форме изложения.

Завершение диалога. Воспитателю рекомендуется подвести итог беседы на основе приема рефлексивного слушания–«резюмирования»: «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...» и наметить пути дальнейшего сотрудничества, договориться о цели, месте и времени будущей встречи.

Беседа с родителями должна заканчиваться церемонией прощания.

Прощаясь с родителем, воспитателю следует, обращаясь к нему по имени–отчеству, поблагодарить за беседу, высказать свое удовлетворение ею, проводить родителя и сказать слова прощания доброжелательно и с улыбкой.

Проведение беседы воспитателем по инициативе родителей.

1. Установление согласия на контакт. (Участники диалога обговаривают время его протекания.)

Представьте ситуацию: Визит мамы стал неожиданным для Вас. У Вас нет времени с ней разговаривать. Как Вы поступите?

Проявив максимум внимания и предупредительности к маме, воспитателю вместо избегания диалога следует сообщить ей, что он не знал о ее приходе и запланировал очень важное дело, которое нельзя отложить, и располагает

временем в... минут, если маму это устраивает, то можно поговорить, если нет, то он выслушает ее в любое удобное ей время.

Таким образом, педагог дает понять о своем желании диалога, несмотря на неблагоприятные обстоятельства.

Основные моменты диалога:

- Дайте собеседнику возможность выговориться. Выслушайте родителя. Дайте родителю «выпустить пар». Помните, что на самом деле агрессия направлена не на вас, а на образ, сложившийся у родителей. Следует мысленно отделить себя от этого образа и, наблюдая за беседой как бы со стороны, стараться понять, что же кроется за агрессией, что волнует родителя? Важно не отвечать агрессией на агрессию, т. к. иначе ситуация может стать неуправляемой.
- Выражайте вашу заинтересованность при помощи поддерживающих выражений («Я правильно поняла?», «Я ничего не перепутала?», «Вы считаете, что...» и т. д.)
- Резюмируйте наиболее важные высказывания. Выражение воспитателем сочувствия, понимания переживаний родителей: «Я вижу, Вы обеспокоены поведением (имя ребенка) «Постараюсь понять Вас...», «Давайте вместе разберемся» – придадут беседе конструктивный характер, что поможет выяснить истинную причину обращения к воспитателю.
- Не прерывайте собеседника
- Задавайте вопросы

Полезно выполнить несколько упражнений для закрепления знаний о технике беседы.

- Упражнение: «Какие фразы целесообразнее использовать для начала беседы с родителями»

Найти в предложенном перечне «неудачные» фразы, которые не следует употреблять.

1. Извините, если я помешала...
2. Я бы хотела...
3. Вероятно, вы об этом ещё не слышали...
4. Вам будет интересно узнать...
5. Я бы хотела ещё раз услышать...
6. Мне представляется интересным то, что...
7. Я пришла к такому выводу, что...
8. Вы хотите...
9. Думается, ваша проблема заключается в том, что...
10. Давайте с вами быстро обсудим...
11. Как вы знаете...

12. Хотя вам это и не известно...
13. Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...
14. Вы, конечно, об этом ещё не знаете...
15. А у меня на этот счёт другое мнение...
16. Конечно, вам уже известно...
17. Вы, наверное, об этом уже слышали...

- Упражнение: «Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями.

Как возразить родителю, чтобы избежать возникновения конфликта?

- Очень хорошо, что Вы подняли этот вопрос, и...
- Спасибо, что Вы обратились с этой проблемой к нам, и мы обязательно ее решим, когда это будет удобно нам с Вами....
- Я уважаю Ваше мнение, и в то же время вижу эту ситуацию с другой стороны...., а как Вы видите выход из этой ситуации, что мы можем предпринять?. (дождаться первого предложения от родителя)
- Нам это важно, давайте подумаем, как нам решить эту проблему, и избежать данной ситуации в будущем....

- Упражнение: Речевые формулы возражения при разговоре с родителем.

Измените фразу, так чтобы ваше возражение звучало конструктивно:

- Я не знаю. - **Мне необходимо уточнить,**
- Я не могу сейчас. - **В настоящее время это довольно сложно, однако.**
- Вы не должны. - **Будет лучше, если вы.**
- Вы меня не так поняли. - **Давайте уточним следующее.**
- Нет, я с вами не согласна. - **К сожалению, придется вам возразить**
- Вряд ли это возможно. - **Я понимаю вас, однако.**
- Это не так. - **Я в целом разделяю ваше мнение, но.**
- Я не согласна. - **Очень бы хотелось с вами согласиться, но.**
- Не думаю, что это верно. - **Верно, но нужны некоторые уточнения.**

- Упражнение: Техника «сэндвич».

Для сообщения негативной информации о ребенке родителям - техника «сэндвич»: По принципу сэндвича общение строится так: начало и конец его обязательно должны носить позитивный характер, а середина включать все негативные моменты (которые действительно необходимы).

4.«Правила бесконфликтного общения с родителями мессенджерах и соцсетях»

Правило 1. «Следите за оформлением»

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами – читатели подсознательно воспринимают их как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно читать, например: «Уважаемые родители! Напоминаю вам, что утренники пройдут в группах, а не в музыкальном зале». Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

Правило 2. «Пишите по теме»

Всегда указывайте тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.

Правило 3. «Определите время общения»

Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и на какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдался график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 21:00.

Правило 4. «Придерживайтесь делового стиля»

Будьте вежливыми и тактичными, не нарушайте этические нормы. Помните, что любой участник переписки может использовать ее в суде. Чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и субъективное мнение о родителях или других людях, даже если педагог выразил его вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить штраф за публичное оскорбление до 50 тыс. руб. (ст. 5.61 КоАП).

Правило 5. «Предотвращайте конфликт»

Общайтесь одинаково уважительно со всем. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. При необходимости приглашайте на личную беседу. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты.

Правило 6. «Не принимайте важных решений в момент переписки»

Помните: все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций или минутной слабости. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.

Правило 7. «Не публикуйте персональные данные»

Договоритесь с родителями, что личную информацию, например, общие фотографии детей группы, они не будут размещать в соц. сетях без разрешения

родителей тех детей, которые есть на фото. Закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».