

Приемы эффективного общения с родителями.

Одной из основных целей ФГОС ДО – установление доверительных отношений между детьми, родителями и педагогами, объединение в одну команду. Цель педагогов – вовлечь родителей в образовательный процесс и сделать их полноценными участниками, которые могут вносить свой вклад в формирование личности ребенка. Наладить эффективные отношения с родителями воспитанников бывает трудно даже для опытных педагогов.

Для того, чтобы родители хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть.

Важно 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. Самые универсальные – это: улыбка, имя собеседника.

Обращение к родителям по имени и отчеству – это **ключевой момент** для выстраивания доверительного отношения. Уставшие после работы родители очень уязвимы в отношении ребенка. Поэтому не стоит акцентировать внимание на плохом. Сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах ребенка. Можно сказать, о ребенке в негативе, а можно сказать в позитиве «Ваш мальчик сильно шумел и всем мешал» или «Никита сегодня превзошёл самого себя, и в этот раз его слышали не только мы, но еще и соседняя группа». У мамы реакция будет другая?

Но любой педагог знает, как нелегко беседовать с так называемыми «трудными» родителями.

- Каких родителей можно назвать «трудными»? Агрессивные, конфликтные, бывают разговаривают грубо, колкости могут сказать. А воспитателям важно не поддаваться на провокации.

Действительно, в общении с трудными родителями, необходимо дать им «выпустить пар», при этом сохраняя эмоциональную отстраненность, т.е. **не позволять** себе зарядиться отрицательными эмоциями этого родителя. Почувствовав нашу нейтральную позицию, родитель начнёт «остывать», он успокоится и будет готов к разговору.

Конфликтов не надо бояться, их надо предупреждать, а в случае возникновения — улаживать. Именно улаживать, так как в конфликтах не бывает победителей. Конфликт показывает, что проблема назрела, и если ее разрешить, то конфликт минует. Алгоритмом разрешения конфликта: 1. Выслушайте собеседника, не перебивая его. 2. Признайте чувства, которые собеседник испытывает. Это можно сделать с помощью приема активного слушания — «отражения чувств собеседника» 3. Установите границы допустимого: «Я готов(а) вас выслушать, но слушать нелестные выражения не буду». 4. Продемонстрируйте понимание роли родителя в воспитании ребенка, например: «Я понимаю, что вы заботитесь о своем ребенке». 5. Выясните, как родитель воспринимает конфликт: «Пожалуйста, говорите, мне очень важно знать ваше мнение по поводу произошедшего». 6. Четко сформулируйте предмет обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. Это важно для сужения поля обсуждаемых проблем. Достигнуть этого можно с помощью приема активного слушания — резюмирования, например: «Таким образом, главное... Если теперь подытожить сказанное вами, то...». Еще лучше попросить сделать резюме самого родителя. 7. Установите, по каким вопросам вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким — ваши мнения расходятся. Это можно сделать, повторив несколько раз вопрос: «Вы согласны с?..» 8. Опишите содержание конфликта, избавив его от эмоциональных характеристик. Здесь снова может быть использован прием резюмирования: «Итак, мы пришли к тому что...». 9. Ищите выход из ситуации, устраивающий обе стороны. Для этого попросите родителя дать свои предложения по решению проблемы и добавьте к ним свои. Если среди этого перечня не нашлось варианта, устраивающего обоих, то необходимо продолжить выдвижение предложений по решению проблемы до тех пор, пока не будет найден выход из ситуации, отвечающий интересам всех сторон

Конфликты между педагогом и родителем, во время которых возможны критические и недоброжелательные высказывания родителя в адрес педагога, могут потребовать от него владения технологией этической защиты, которая позволяет педагогу с честью выходить из трудного положения и сохранить возможность конструктивного общения с родителем в дальнейшем. Главное условие использования технологии — разговор должен происходить в отсутствие детей, потому что одна из задач воспитателя — укрепление авторитета родителей. Технологии этической защиты следует начинать со способов «мягкой» защиты (приемы 1 — 5) и, только испробовав все средства, переходить к «жесткой». «Вопрос на воспроизведение». Назначение приема состоит в том, чтобы приостановить общение, принижающее достоинство человека. Прием осуществляется с помощью вопроса и просьбы педагога воспроизвести слова и действия партнера по общению, которые якобы показались ему непонятными. Такие

фразы, как «Простите, я не понял(а)» «Как вы сказали?» «Не расслышал(а), не могли бы вы повторить?», должны быть произнесены без иронии, с искренней заинтересованностью. Собеседник по вашей просьбе вынужден остановить произнесение гневной речи и воспроизвести то, что уже было сказано. Как правило, в это время происходит осознание ситуации и говорящий возвращается к сказанному уже с использованием элементов речевого этикета. У педагога появляется возможность выстроить конструктивное общение с родителем. 15 «Вопрос об адресате». Цель данного приема — показать собеседнику, что неуважительная речь не может быть обращена к педагогу. Основа приема лежит в демонстрации наивного и искреннего непонимания того факта, что это к нему обращена подобная тирада родителя. Фраза «Это вы мне?» дополняется мимикой и пластикой. Партнеры по общению имеют возможность, если будет признана ошибка, продолжить разговор в приемлемом тоне. «Окультуренное воспроизведение». Этот прием используется педагогами с целью корректирования поведения партнера. Его суть состоит в демонстрации оппоненту другой формы общения — культурной. Применяв фразу «Если я правильно вас понял(а)...», педагог добавляет то, что было сказано собеседником, но в другой форме. При согласии партнера с тем, что именно это он и имел в виду, можно считать, что общение удалось вывести на более высокий уровень. \ «Оправдание поведения». Прием состоит в создании своеобразного зеркала, которое предъявляется партнеру, чтобы он увидел в нем свои возможные добрые мотивы. Услышав от педагога позитивные предположения: «Вероятно, вы хотели...» «Конечно, вы намеревались...», обидчик невольно соглашается, и уровень общения повышается. «Ссылка на личностные особенности». Данный прием будет последним в ряду способов удержать ситуацию на грани конфликта. Он своего рода предупреждение собеседнику о том, что тот преступает допустимую грань. Педагог должен сказать партнеру о каких-либо своих принципиальных качествах, не позволяющих ему вести общение на заданном уровне: «Я не привык(ла) к такому тону. Я так устроен(а), что не могу...» и т.п. «Великодушное прощение». Этот элемент «жесткой» защиты выглядит как видимое смирение с грубостью партнера, который пока не может вести себя иначе: «Если только так вы и умеете, то...» «Если вам так хочется...». Здесь педагог уже не делает попытки сохранить достоинство собеседника. «Сопоставление достоинств партнера с его поведением». Применение этого приема возможно в двух вариантах. Первый, имеющий целью продолжить общение, состоит в оглашении педагогом своего положительного отношения к собеседнику: «Я всегда считал(а), что вы такой(ая)..., но сегодня я вас не узнаю». Второй больше будет свидетельствовать о разочаровании, которое испытывает воспитатель: «Вы казались таким(ой)..., а оказывается, что...». «Оставить наедине с самим собой». Это способ жесткий, лаконичный, с обязательным

разрывом отношений: «Жаль, что вы не осознаете, что сейчас произошло. Вероятно, вы не способны понять, что сказали» Приемы этической защиты нужно использовать, будучи спокойным, по возможности, в предложенной последовательности. Как только на определенном этапе педагогу удастся сделать общение более спокойным и конструктивным, можно прекратить использование технологии. Ее применение можно считать успешным, если удалось избежать разрастания конфликта и вернуть общение в норму.

Навыки положительного общения с родителями. Мы больше спрашиваем и слушаем родителей ребенка, чем указываем или даем советы. Часто сообщаем родителям и в устной, и в письменной форме о прогрессе, достижениях в развитии их ребенка. Используем индивидуальные формы направления информации семьям и получения сведений от них. Даем родителям возможность понять, что мы готовы обсуждать с ними широкий спектр тем, касающихся их ребенка. Прежде чем сообщать родителям цели и задачи образовательной программы, спрашиваем, чего хотят они. Своевременно и положительно реагируем на предложения, идеи и просьбы родителей. Стараемся разрешать проблемы во время совместного с семьями принятия решений, касающихся их детей и их самих. Сообщаем родителям о сильных сторонах, достижениях и положительных чертах характера ребенка в ходе бесед, телефонных разговоров, посредством записок и т. д. Получаем от родителей информацию о долгосрочных целях, надеждах и чаяниях в отношении будущего их ребенка и семьи. Признаем уникальный вклад родителей в прогресс их ребенка и выражаем им благодарность. Предлагаем родителям сформулировать цели и действия в тех направлениях, в которых ребенок силен, и включаем их предложения в план развития. Помогаем родителям понять, что они могут оказать существенное положительное влияние на жизнь своего ребенка

Эффективное взаимодействие педагогов с родителями является важным аспектом в образовательном процессе и способствует достижению лучших результатов в воспитании и обучении детей. Важно, чтобы педагоги находили общий язык с родителями и помогали им разобраться в вопросах, связанных с воспитанием и обучением детей. Методы и приемы работы с родителями, такие как похвала и внимательный, доброжелательный разговор, могут быть эффективными в создании благоприятной атмосферы и повышении мотивации родителей.

Уважаемые педагоги, помните:

1. Не выносите суждений. Воспитателю необходимо избегать суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы (даже если они абсолютно справедливы) чаще всего порождают протест со стороны родителей.
2. Не поучайте. Не подсказывать решения. Нельзя навязывать собеседнику свою собственную точку зрения и «учить жизни» родителей, так как фразы «На Вашем месте я бы...» и им подобные ущемляют самолюбие собеседника и не способствуют процессу общения.
3. Не ставьте «диагноз». Необходимо помнить, что все фразы воспитателя должны быть корректны. Категоричные высказывания - «Ваш ребенок не умеет себя вести», «Вам нужно обратиться по поводу отклонений в поведении вашего сына (дочери) к психологу» всегда настораживают родителей и настраивают против вас.
4. Не выпытывайте. Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся педагогического процесса, так как излишнее любопытство разрушает взаимопонимание между семьей и детским садом.
5. Не разглашайте «тайну». Воспитатель обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности.
6. Не провоцируйте конфликты. Воспитатель избежит конфликтных ситуаций в общении с родителями, если будет соблюдать все вышеперечисленные правила общения с родителями.

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!