Самарина Людмила Вячеславовна - воспитатель

МБДОУ Детский сад №32 «Зоренька

г.Чайковский, Пермский край

**Консультация для воспитателей ДОУ «Взаимодействуем с родителями»**

**Общение педагога ДОУ с родителями воспитанников**

**Этапы установления доверительно-деловых отношений**

В процессе межличностного общения люди вступа­ют в контакт (устанавливают взаимоотношения, нала­живают взаимодействие), передают и получают инфор­мацию, т.е. обмениваются ею, воспринимают и понимают друг друга, опираясь на невербальное поведение своих партнеров.

Интерактивная сторона общения педагогов с родите­лями

предполагает возникновение между ними контакта,

которые станут основой сотрудничества воспитываю­щих взрослых,

налаживания взаимодействия между ними.

**Первый этап** установления доверительных отношений - создание у педагога и трансляция родителям положительного образа ребенка.

Второй и третий этапы установления доверительно-деловых кон­тактов с родителями связаны с обменом между воспитывающими взрослыми информацией о ребенке.

**На втором** педагог передает родителям те неожиданные или интересные знания о ребенке, которые не могли быть ими получены в семье (например, данные социометрического исследования о положении ребенка в группе сверстников или особенности элементов учебной деятельности, которые формируются у ребенка на занятиях). При этом педагог доверительно сообщает родителям о своих затруднениях и советуется с ними, как поступить сформи­ровать у родителей установку на сотрудничество.

**На третьем этапе** взрослые меняются ролями. Педагог знакомит­ся с проблемами семьи, возникающими в ходе воспитания ребенка.

**Четвертый этап** установления доверительно деловых контактов с родителями состоит в совместных исследованиях лич­ности ребенка, выработке согласованного взгляда на его

воспита­ние, коррекции всеми взрослыми своих воспитательных позиций, на основании чего реализуется единое педагогическое воздействие.

**Подготовка педагога к диалогу с родителями**

***Ошибки в общении педагога с родителями:***

* ***полич­ное обращение,***
* ***торопливость в оценке ребенка с акцептом на негативные проявления,***
* ***пренебрежение к собеседнику, игнори­рование его настроения, состояния, жизненного опыта.***

Справиться с волнением перед беседой, добавить уверенности в своей позиции, создать готовность к диалогу и взаимопониманию педагогу помогут следующие упраж­нения.

***Упражнение «Перед сложным разговором»*** В ситуации, обо­значенной в названии упражнения, необходимо, пребывая в состо­янии сосредоточенности и сконцентрировав волю, несколько раз (до семи) повторить текст формулы: «Я спокоен и уверен в себе. У меня правильная позиция. Я готов к диалогу и взаимопониманию».

***Упражнение «Дыхание»*** Удобно устроившись в кресле или на стуле, расслабившись и закрыв глаза, по своей команде необхо­димо отключить внимание от внешней ситуации и сосредоточиться на своем дыхании. При этом не надо стремиться управлять им. Дли­тельность упражнения — 10—15 мин.

До и после важного разговора можно воспользоваться упражне­ниями, представляющими собой разновидности метода психологи­ческого душа, помогающего снять усталость, стабилизироваться, почувствовать уверенность в себе.

***Упражнение «Внутрениий луч»*** Сначала необходимо принять удобную позу сидя, лежа (если позволяют обстоятельства) или стоя. Затем надо представить, что внутри вашей головы, в верхней ее части, возникает светлый луч, который медленно и последовательно дви­жется сверху вниз, постепенно освещая лицо, шею, плечи, руки ровным и расслабляющим светом. По мере движения луча разглаживаются морщины, исчезает напряжение в области затылка, расслабляется складка на лбу, опадают брови, охлаждаются глаза, ослабляются зажимы в уголках губ, опускаются плечи, расслабляются шея и грудь. Рекомендуется выполнить упражнение несколько раз в последова­тельности сверху вниз, Закончить его надо словами: стал(а) новым человеком! Я стал(а) сильным(ой), спокойным(ой) и стабильным(ой)! Я все буду делать хорошо!»

**Учимся слушать родителя**

Слушание может быть пассивным и актив­ным (понимающим).

***Пассивное слушание*** необходимо в случаях: когда собеседник хочет высказать свое мнение или отношение к чему-либо; в напря­женных ситуациях, когда он хочет обсудить волнующие его вопросы («Расскажите, что вас беспокоит?»)

*При пассивном слушании следует придерживаться следующих правил.*

1. Стараться не вмешиваться в монолог говорящего.

2. Внимательно слушать все, что говорит собеседник.

3. Постоянно давать собеседнику сигналы, что вы сосредоточены на его словах: «Да-да. Понимаю вас»

***Активное слушание*** необходимо, когда желание говорить очень слабое или отсутствует, когда собеседник стремится получить более активную поддержку, помощь или одобрение.

***1. Прием отражения чувств —*** стремление показать собеседнику, что слушатель понимает его чувства, состояние. Делаем акцент не на содержании сообщения, а на эмоциональном состоянии собеседника: «Мне кажется, что вы чувствуете...», «У меня такое ощу­щение, что вы чем-то...», «Я вижу, что вы очень сердиты». Если слушатель в конфликтной ситуации покажет говорящему, что понимает его чувства, «обвинительный накал» речи собеседника спадет.

***2. Прием выяснения*** — обращение к говорящему за уточнениями. Следует использовать фразы: «Не повторите ли вы еще раз?», «Что вы имеете в виду?», «Не объясните ли вы это?», «Изви­ните, я не совсем понял вас...» и т.д. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать точные слова. Выяснение полезно использовать в случаях, когда собеседники решают проблему и им необходимо точно понять позицию друг друга.

***3. Прием перефразирования*** *—* повторение мысли собеседника сво­ими словами. Перефразирование можно начать следующими фразами: «Если я вас правильно понял, то...», «Другими словами, вы считаете...» и т.п.

***4. Прием резюмирования* —** подытоживание основных мыслей собе­седника. Следует использовать фразы: «Таким образом, главное...», «Итак, вы пред­лагаете...», «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...», «Если теперь подытожить сказанное вами...»

**Учимся разрешать конфликты с родителями.**

*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.*

**Алгоритм 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 брань 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 предположения по решению проблемы и добавить 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.

10. Примите совместное «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять.

**Помоги себе сам**

Упражнения способствуют выработке внут­ренней стабильности, созданию баланса нервно-психических про­цессов, освобождению от травмирующей ситуации.

***Упражнение «Мария Ивановна****»* Выполняется индивидуально в течение 10— 15 мин. Представьте себе неприятный разговор с каким-либо человеком, например с Марией Ивановной, повысившей на вас голос и сделавшей несправедливые замечания. Закончился рабочий день, и вы по дороге домой снова вспоминаете неприятную бесе­ду. Чувство обиды захлестывает вас и вы не можете с ним справиться. В таком случае попробуйте идти от противного. Вместо того чтобы насильственным образом вычеркнуть Марию Ивановну из своей памяти, попытайтесь, наоборот, максимально приблизить ее. Попро­буйте по дороге домой сыграть роль Марии Ивановны: подражайте ее походке, манере вести себя, проигрывайте ее размышления, семей­ную ситуацию, отношение к разговору с вами. Через несколько минут такой игры вы почувствуете облегчение, напряжение спадет, изме­нится ваше отношение к конфликту и к самой Марии Ивановне.

Последствия такой игры станут видны на следующий день, когда вы придете на работу. Мария Ивановна с удивлением обнаружит, что вы доброжелательны и спокойны, и сама, вероятно, будет стремиться уладить конфликт.

***Упражнение «Мой враг, мой друг»*** Упражнение помогает из­менить взгляд на другого человека, с которым у вас напряженные отношения. Представьте себе своего обидчика. Возьмите лист бумаги и по­пытайтесь описать его внешний вид, т.е. составить словесный портрет. Старайтесь фиксировать прежде всего симпатичные детали его внешности. Прочитайте то, что написали. Если вы отметили отрица­тельные внешние данные этого человека, вычеркните их. Затем опишите качества характера своего партнера по конфликту. Опирайтесь на то, что в нем есть хорошего, не разрешайте себе описывать отрицательные свойства его личности. Если все же это произошло, при повторном чтении вычеркните их.

Далее опишите взаимодействие с этим человеком, опять опира­ясь на позитивные моменты в его поведении. Затем попробуйте проанализировать свои действия. Вы почувствуете изменения к лучшему в отношении к этому человеку. Это поможет выстроить конструктивную линию поведения.

**Владение тех­нологией этической защиты**

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 «жестким» приемам (приемы 6—8).

**1. *«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**.**

**2. *«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.

**3. *«Окультуренное воспроизведение».*** Этот прием используется педагогами с целью корректирования поведения партнера. Его суть состоит в демонстрации оппоненту другой формы общения — культурной. Применив 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.

**4. *«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.

**5. *«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.

**6. *«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.

**7. *«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...».

**8. *«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**.**