

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД №2 «МОЗАИКА»

КОНСУЛЬТАЦИЯ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

**Воспитатель и родители.  
Навыки конструктивного общения.**

Подготовила:  
педагог-психолог  
Пестряева Д.Н.

П. Васильково  
2023 год

**Цель:** Познакомить педагогов ДОО с вербальными средствами общения для более эффективного взаимодействия с родителями, формировать умение осознанно относиться к особенностям коммуникативно-речевых ситуаций, характерных для профессиональной деятельности педагога.

**Задачи:**

1. Расширять представления о психологических основах и особенностях профессионально-педагогического общения.
2. Познакомить педагогов с правилами конструктивного взаимодействия, с «речевыми формулами» для общения с родителями.
3. Отработать навыки сообщения негативной информации родителям.

Взаимодействие с родителями воспитанников является приоритетным направлением воспитательно – образовательного процесса дошкольных учреждений.

Отсутствие взаимопонимания, различие взглядов на некоторые вопросы воспитания и развития ребенка – это все ведет к росту недоверия между воспитателем и родителями, рассогласовывает их действия, ставит под сомнение возможность партнерства, о необходимости которого мы говорим.

Чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса. Самые универсальные – это:

- Улыбка;
- имя собеседника;
- комплимент.

✓ Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!

Приучите себя к тому, чтобы обычным выражением вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка. Если ее нет, должна быть готовность к ней.

*С этой целью утром чуть подольше задержите взгляд на своем отражении в зеркале. Покривляйтесь, покажите себе язык: это вас рассмешит, и вы улыбнетесь. Стоп! Именно такое, а не «казенное» лицо должно быть у вас в течение дня. Обещайте себе это прежде, чем выйти на улицу.*

✓ 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!».

✓ Комплимент — форма похвалы, выражение одобрения, уважения, признания или восхищения. (Википедия).

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

Кроме этих приемов существуют и другие приемы установления хорошего контакта с собеседником:

- Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд.

- Дистанция между вами должна составлять от 1м до 1,5 м.
- 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. 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!»

### ***Задачи взаимодействия воспитателя с родителями:***

- установить партнёрские отношения с семьёй каждого воспитанника;
- объединить усилия для развития и воспитания детей;
- создать атмосферу взаимопонимания, общности интересов, эмоциональной взаимоподдержки;
- активизировать и обогащать воспитательные умения родителей;
- поддерживать их уверенность в собственных педагогических возможностях.

## ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОДИТЕЛЯМИ

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

1. Говорите с родителями только о том, в чём вы уверены, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.
2. Планируя серьёзный разговор с родителями, не начинайте его утром, на улице, на ходу, на лестнице, в детской раздевалке, а предупредите родителей о своём намерении и поинтересуйтесь о наличии свободного времени. Тогда ваши слова будут услышаны, так как родитель вынужден вас выслушать. В деловой обстановке он не может оборвать разговор тогда, когда ему это станет удобно.
3. Не начинайте разговор с родителями воспитанников со слов: «Ой, извините, можно с вами поговорить?», «Не знаю, может быть я не совсем права, но всё таки...». А такие речевые обороты, как «Вы не правы...», «Вы не понимаете...», лучше вообще не употреблять в общении с родителями.
4. Не надо сравнивать достижения разных детей, не надо вообще их сравнивать. Если всё-таки сравнивать, то только с эталоном, нормой возрастного развития и с его собственными достижениями: каждый родитель хочет слышать в первую очередь о достижениях и проблемах развития своего ребёнка; если в первые 10-15 минут разговора он ничего конкретного и убедительного не услышал о своём ребёнке, он постарается закончить разговор.
5. Научитесь говорить строго по делу, приводить конкретные факты, обозначать не только проблему, но и несколько вариантов её решения. Тогда родитель будет воспринимать вас не как критика, а как помощника. Образно говоря, родитель идёт к педагогу как к врачу: не важно, с чем зашёл, важно, с чем вышел.
6. Помните! 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 ребёнку? не старайтесь демонстрировать родителям своё превосходство, употребляя в речи сложные психолого-педагогические термины. Родитель будет вам благодарен за конкретные советы, простые и реально выполнимые рекомендации.
7. Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания.
8. Известно: не всегда количественный подход означает качественный. Если взрослый человек не хочет участвовать в мероприятиях, проводимых в детском саду, и, более того, сопротивляется этому, заставить его сложно, но всё-таки можно. Вот только нужно ли? Вряд ли он получит от этого удовольствие.

9. К каждому замочку нужен свой ключик. Методы убеждения и аргументы, сработавшие с одними родителями (как и с детьми), могут не привести к ожидаемому результату в разговоре с другими.

10. Посещение родителями различных мероприятий для детей (познавательных, праздничных, 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.

11. Создайте библиотеку для родителей. Поместите в неё не только методические пособия, но и всё, что расположено на стенде. Заинтересованные родители захотят не только прочитать, но и сделать ксерокопию материалов.

12. Целесообразно завести журнал «У меня есть вопрос», (это как вариант) где предложить родителям написать насущные проблемы воспитания и развития детей, общения с ними, организации режимных моментов и разных видов деятельности. Вопросы, как правило, во всех семьях похожие. Но одни родители не знают, как их решить, а другие имеют опыт успешного решения проблем. Заведите в журнале две колонки: вопрос и ответ. Родители начнут вести переписку друг с другом, задавать свои вопросы и отвечать на вопросы других. Сначала интерес к этому журналу будет на эмоциональном уровне, затем на рациональном, а потом родителям захочется живого общения.

### **«Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями**

#### **1. 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.....

#### **2. Как сформулировать просьбу, чтоб отказать было невозможно?**

- Универсальные:**
- Только Вы..... в этой ситуации можете нам помочь
  - Как замечательно, что Вы подошли.... Я больше ни к кому не могу обратиться, только к Вам.....
  - Я знаю, что только Вы справитесь, потому что.....
- Нам очень нужна именно Ваша помощь.....
- Только Ваши знания и опыт могут нам помочь.....
- У вас такая светлая голова! Вы такая способная и добрая!.....
- Вы мастер на все руки, и вам не составит труда.....

### 3. Как извиниться?

- Извините, возможно, я не правильно высказала свою мысль...
- Я прошу прощения, что так произошло....
- Приношу свои извинения, это была случайность....
- Прошу Вас меня извинить за то, что.....надеюсь.....

### 4. Речевые формулы возражения, которые помогут избежать возникновения конфликта в ходе разговора с родителем.

- Каким тоном следует произносить эти реплики? (Мягко, спокойно).

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

### 5. Сигнализируйте о терпении и понимании

*Используйте следующие формулировки.*

«Да, я хорошо могу понять это».

«Я могу себе представить, что у Вас на душе».

«Это действительно плохо для Вас - я Вас понимаю».

«На Вашем месте я также разозлился бы».

«Я понимаю Вас».

«Я знаю, это досадно и неприятно».

При этом обратите внимание на свой голос: здесь важно не столько, что Вы говорите, сколько, как Вы говорите.

### 6. Сообщение негативной информации о ребенке.

Не всегда время, проведенное в детском саду, бывает радостным и безоблачным. Поэтому воспитатель вынужден время от времени, общаясь с родителями, передавать информацию о ребенке, носящую негативный характер.

Негативная информация, переданная педагогом родителям, в дальнейшем может стать как началом сотрудничества между ними, так и началом затяжного конфликта. Во многом это зависит от формы, от стиля ее подачи педагогом.

Рассказывать о трудностях (на занятиях, в поведении), с которыми столкнулся ребенок, нужно не на общем собрании, а индивидуально. На общем собрании можно затронуть проблему только в общих чертах, не называя имен, в противном случае собрание может превратиться в «судилище», в групповое обвинение.

Не выносите суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы чаще всего порождают протест со стороны родителей.

Не осуждать родителей, а предлагать варианты (Родители в ответ на жалобы воспитателей говорят, что они знают какие у них дети, лучше подскажите, что делать.) Если родитель почувствует, что вы собеседник, с которым можно поделиться, не опасаясь осуждения, то многие вопросы вы будете обсуждать в более спокойной обстановке, больше будет к вам доверия.

Используйте наглядную информацию. На информационных стендах напишите короткие фразы. Например:

Цель воспитания – научить наших детей обходиться без нас. Детям нужны не поучения, а примеры. Пусть лучше у детей будет правило, которое они нарушат, чем не будет вообще никаких правил.

*Для сообщения негативной информации о ребенке родителям, наиболее эффективно использовать технику «сэндвича».*

По принципу сэндвича общение строится так: начало и конец его обязательно должны носить позитивный характер, а середина включать все негативные моменты (которые действительно необходимы).

Начать с хорошего. Продолжить сложным и неприятным. Закончить хорошим.

### **Подведение итогов**

- Использовать объединяющие слова, присоединяясь к партнеру по общению: «Нам с вами известно», «Для нас важно» и т.д.

- Пользоваться приемом «Да – но...», чтобы ваши аргументы не вызвали возражений.

- Не советовать, а советоваться. В конце фразы можно задать вопрос «Договорились?», «Хорошо?».

### **Памятка для педагога по работе с родителями.**

1. Помните, что вы только помощник родителей, а не лицо, их заменяющее.
2. Родители несут всю полноту ответственности за развитие, обучение и сохранение здоровья своего ребенка. Ваша задача - помочь им в этом, но не взваливать весь груз ответственности на себя.
3. Вы не обязаны любить всех детей вашей группы. Любовь - это прерогатива родителей. Вы обязаны понять детей, принять их такими, какие они есть, и помочь им в преодолении проблем психофизического развития.
4. Каждый ценит только то, что ему удалось сделать самому. Следовательно, чем больше вы будете предоставлять родителям возможностей для самореализации, тем выше они будут оценивать эффективность работы детского сада в целом и вашу в частности.

## ***Краткий курс доброжелательных отношений:***

***Шесть важных слов: «Я признаю, что допустил эту ошибку».***

***Пять важных слов: «Ты сделал это просто чудесно».***

***Четыре важных слова: «А как ты считаешь?»***

***Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».***

***Два важных слова: «Искренне благодарю».***

***Важнейшее слово: «Мы».***

## **Рефлексия**

Педагог-психолог:

- Что сегодня в этом зале, Вы почерпнули интересного для себя?
- Что поможет Вам достичь взаимопонимания с родителями, детьми и коллегами?

Успехов Вам, удач и профессионального роста.

## **Список использованной литературы**

1. Мони́на Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) СПб.: Издательство «Речь», 2009. — 224 с: ил.
2. Коммуникативная компетентность педагога ДОУ: семинары, практикумы, тренинги, рекомендации/ авт.-сост.А.В.Ненашева, Г.Н.Осинина, И.Н.Тараканова. – Волгоград, 2011

### **Практика. Творческое задание «Просьба»**

Работа в подгруппах.

Ситуация. Воспитателю необходима помощь родителя в чем-то, что очень важно в данный момент.

Задача.

*Первая подгруппа:* составьте свою просьбу и найдите такие формы вежливого обращения, чтобы родитель не смог вам отказать.

*Вторая подгруппа:* найдите весомые аргументы и вежливую речевую форму отказа в просьбе воспитателю, если вы родитель, к которому он обратился с просьбой.

Рефлексия.

### **Практика. Упражнение «Желаю Вам...»**

Цель: Развивать умение доброжелательно общаться с родителями.

Задача — сделать комплимент сидящему рядом педагогу, выступающему в роли одного из родителей вашей группы.

Лучший комплимент — похвала успехов их ребенка.

Рефлексия: Что вы чувствовали, высказывая пожелания? Удалось ли вам высказать комплимент, обращаясь именно к родителю, а не к коллеге по работе? Какие трудности у вас возникли при выполнении задания?

### **Практика. Упражнение «Скажи правильно»**

Работа в подгруппах.

Цель: отработка навыка использования формул возражения.

По окончании упражнения - рефлексия.

### **Практика. Упражнение «Скажи правильно»**

Цель: отработка навыка использования техники «сэндвича».

Участники делятся на пары: родитель-воспитатель.

«Воспитателям» раздаются карточки с проблемным поведением ребенка

Задача: сообщить родителям негативную информацию о ребенке.

По окончании упражнения - рефлексия.