Тренинг для молодых педагогов «Эффективное общение начинающих педагогов с родителями»

Подготовила и провела: Старший воспитатель Биянова О.В.

Перед тем, как мы начнем делиться опытом работы по данной теме, хочу процитировать слова советского педагога, заслуженного учителя Василия Александровича Сухомлинского: «Только вместе с родителями, общими усилиями, педагоги могут дать детям большое человеческое счастье»

Одной из причин, серьезно осложняющих процесс адаптации молодого педагога к работе с дошкольниками, являются трудности, связанные с взаимодействием и общением с родителями. Непонимание своей роли в отношениях с родителями, неуверенность и неспособность вести диалог, а порой и полное отсутствие навыков общения, подрывают искреннее желание молодого специалиста посвятить себя воспитанию и обучению маленьких детей и формируют отвержение своего образа как педагога.

Искусство общаться - один из важнейших факторов успеха впедагогической практике. В процессе общения педагога и родителей важно все: что мы говорим, как мы говорим, каким образом воспринимаем информацию от собеседника.

В ходе проведения небольшого тренинга мы с Вами будем работать над умением эффективно общаться, а так же преодолевать трудности, возникающие у начинающих педагогов в общении и взаимодействии с родителями.

Предлагаю начать наш тренинг с упражнения «Упражнение: «Возьми салфеток»

Цель: создание в группе позитивной атмосферы.

Описание. Педагоги сидят в общем кругу. Передавая по кругу пачку бумажных салфеток, предлагаю: «На случай, если потребуются, возьмите, пожалуйста, себе немного салфеток». После того как все участники взяли салфетки, прошу каждого представиться и сообщить о себе столько фактов, сколько салфеток он взял.

Мы с Вами замечательно поработали, у нас стало отличное настроение, давайте немного побеседуем.

Беседа

Что для Вас означает понятие «эффективное общение» и как оно реализуется в педагогическом процессе? Какие способы и техники эффективного общения с родителями вы знаете? Насколько родители Ваших воспитанников удовлетворены взаимодействием с Вами?

Воспитатели по очереди высказывают свое мнение.

**Упражнение « Мой взгляд на мои отношения»**

**–**поможет педагогам взглянуть на свои отношения с родителями.  
Инструкция: Нарисуйте на листе бумаги себя и родителей своих воспитанников в виде правильных и неправильных геометрических фигур.

После завершения рисунка: Посмотрите, пожалуйста, на свои рисунки, сейчас я буду задавать вам вопросы, вам надо на них ответить, но ответы эти только для вас, постарайтесь быть максимально искренними, записывать ответы не надо, но если кто – то хочет то в ходе упражнения можно делать пометки, подписывать фигуры, перемещать их стрелками и т.п. Обсуждать ответы во время упражнения не надо, эта работа только ваша, если кто-то захочет поделиться своими мыслями, чувствами или содержанием работы – это можно будет сделать в конце упражнения.

1. Посмотрите, пожалуйста, на свой рисунок. Как расположены у вас фигуры: на одном уровне или на разных (кто-то выше, а кто-то ниже), почему? Что значит для вас выше или ниже? Или, может быть, вы расположены в центре, в окружении других геометрических фигур, почему?
2. На каком расстоянии друг от друга расположены геометрические фигуры? Почему?
3. Кто расположен правее, а кто левее? Почему? Вкладываете ли вы какой-нибудь личный смысл в понятия «левый» и «правый»? какой?
4. Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько – фигуры, изображающие родителей; почему?
5. Одинаковыми ли геометрическими фигурами вы изобразили себя и родителей, почему?
6. Много ли острых углов в ваших изображениях, почему? Вкладываете ли вы какой-либо личный смысл в понятие «острые углы» и если «да», то какой?
7. Если бы я попросила вас нарисовать идеальные взаимоотношения с родителями, то, как бы вы изменили свои рисунок, почему? Если бы не изменили совсем, то почему?
8. На какие еще размышления наводит вас ваша картинка, почему? Кого бы вы еще хотели изобразить на рисунке, почему?
9. Какие свои сильные стороны в общении с родителями вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиться успеха?
10. Что бы вам хотелось изменить или улучшить в ваших взаимоотношениях с родителями? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить это?

Обсуждение: Вопросы были даны для того, что бы помочь нам осознать и сформулировать свои сильные стороны в общении с родителями и определить существующие проблемы, которые можно решить. Желающие поделиться своими мыслями, чувствами или содержанием проделанной работы могут сделать это сейчас…

Педагоги, не имеющие опыта взаимодействия с родителями и обладающие, к тому же, определенными личностными чертами (стеснительность, неуверенность и т. д.) порой со страхом думают о предстоящей беседе с чьей-то мамой или бабушкой, а уж тем более - о выступлении на родительском собрании. Тем, кто боится публичных выступлений, предлагаем некоторые рекомендации:

1. казусы при публичном выступлении неизбежны, смиритесь с этим и сохраняйте самообладание;
2. прощайте самому себе оплошности, тогда и другие их простят.
3. Всегда оставайтесь собой - каким вас знают близкие и сослуживцы;   
   как можно чаще практикуйтесь в умении выступать публично.
4. Записывайте и прослушивайте свои выступления;   
   сделайте для беседы заготовки.
5. Позаботьтесь о раздаточном материале.   
     
   Для общения "с глазу на глаз" вам очень пригодятся 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

• комплимент.

- 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.

- В общении наиболее применим косвенный комплимент: мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, родителю его ребенка. Кроме этих приемов существуют и другие приемы установления хорошего контакта с собеседником (демонстрация приемов общения) :

1. Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.

2. 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!

3. Убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол, книга, лист бумаги в руках) .

4. Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.

5. Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе) .

6. 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… ».

**Не менее важными качествами педагога являются: умение слушать, отражать услышанное и сопереживать родителям.**

Техника активного слушания

Цель техники: эмоциональная поддержка в проблемных ситуациях, а также демонстрация педагогом понимания внутренней ситуации ребенка, родителя, готовность принять ее.

Правила техники активного слушания

- контакт глазами с собеседником

- повтор услышанного от собеседника;

- «отзеркаливание эмоций»;

- «отзеркаливание позы» - копирование позы собеседника.

Родитель нуждается в том, чтобы почувствовать свою значимость и уважение к себе, а так же значимость и уважение к его ребенку. Только тогда он готов в полной мере выслушать и принять наши рекомендации.

Так же для родителей является очень важным знать, что и как делает его ребенок в саду, и многие родители (особенно тревожные, т.е. тревожность как личностная особенность) задают много вопросов воспитателю и не всегда есть возможность у воспитателя полностью и развернуто ответить на все вопросы. Родители, в свою очередь, остаются не довольны, могут считать, что от них что-то скрывают, недоговаривают или его ребенку не уделяют должного внимания и т.п. (тем более – тревожные). Со временем вопросов задают меньше, но недоверие к воспитателю и учреждению возрастает.

Что бы избежать этого недопонимания необходимо дать понять родителю, что мы его слышим, понимаем и сопереживаем (ведь большинство вопросов связанны именно с переживаниями родителей, т.е. в младших группах: «как ел, спал, писал, плакал», в старших: «вопросы в основном касаются поведения и успехов в учебе»). Не получая удовлетворяющего объема информации от воспитателей, родители начинают спрашивать самого ребенка о том, что он делал сегодня, это конечно хорошо, но многие (из-за раздражения) спрашивают неправильно: «что ты сегодня делал?», естественно на этот вопрос трудно ответить ребенку и чем он младше тем труднее (вспомнить по порядку события всего дня!). А родитель продолжает настаивать. Ребенок зачастую вспоминает и смешивает в голове воспоминания нескольких дней и как правило вспоминает не самые радостные события т.к. они связаны с яркими негативными эмоциональными переживаниями и подогретыми желанием быть с родителями в этот момент. Или начинает фантазировать, если родитель слишком настаивает.

Ребенок не может дать родителям ту информацию, которую они хотят знать (дети не акцентируют внимание на ней (сам надел колготы, хорошо ел, хорошо занимался и т.п.)).

Для установления взаимопонимания между всеми участниками учебного процесса (а это дети, родители, педагоги) очень важна *позитивная информация* о жизни ребенка в группе.

Психотехническое упражнение «Давление».

Инструкция: встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями. Договоритесь, кто будет ведущим. Задача ведущего – слегка надавить на ладони своего партнера. Затем, поменяйтесь ролями и повторите движение давления на ладони партнера по игре.

Выскажите друг другу свои впечатления. В какой ситуации Вам было эмоционально комфортнее: когда Вы давили или когда Ваш партнёр давил на Ваши ладони?

-Возможно Вы не испытали приятных минут ни в первом, ни во втором случае (Вам было неприятно давить на партнёра, и очень неприятно, когда давили на Вас) .

Тогда, попробуйте не давить друг на друга, выполняйте совместные движения обращёнными друг к другу ладонями рук так, чтобы между вами возникло взаимное ощущение тепла (психоэнергетический контакт) .

Почувствовали ли Вы, насколько приятнее взаимодействовать на равных, а не добиваться превосходства? Не забывайте, что стремясь к психологическому давлению на партнера по общению, мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.

Теоретическое вступление «Основы построения беседы с «трудным родителем».

- Любой специалист ДОУ знает, как нелегко беседовать с так называемыми «трудными» родителями.

- Каких родителей можно назвать «трудными»? (Участники высказываются) .

«Трудные» родители:

•Агрессивные, конфликтные, демонстрирующие наступающую позицию, родительское бессилие в воспитании своего ребенка: «Мы заняты на работе, у нас нет времени, чтобы заниматься ребенком! »; «Вы же воспитатели, педагоги, это Ваша обязанность учить и воспитывать детей! ».

•Родители в позиции растерянности и беспомощности, которые постоянно жалуются педагогу, просят о помощи: «Ребенок нас не слушает, мы не знаем что делать, помогите нам! ».

Начинающему, неопытному специалисту трудно сохранить свою самостоятельность и избежать «подыгрывания» такому родителю.

На первой фазе общения с такими родителями, необходимо сохранить эмоциональную отстраненность и поддерживать в себе спокойный и охлажденный нейтралитет. Как показывает опыт, необходимо «продержаться» примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться на свою беспомощность. В случае с «агрессивным» родителем, нужно стараться выслушивать молча, оставаться спокойной, уверенной в себе, не теряя вежливой доброжелательности. А в случае с «жалующимся» родителем, спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю… », «Успокойтесь».

Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстраненность, родитель начнёт «остывать», его эмоции начнут иссекать и гаснуть.

**Сообщение негативной информации о ребенке**

Педагоги, работающие с детьми, вынуждены время от времени, общаясь с родителями, передавать им информацию о ребенке носящую негативный характер. Чаще всего возникают трудности с родителями детей, доставляющих особые хлопоты педагогам. 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 манеры, от стиля ее подачи педагогом.

Родитель, почувствовав в словах воспитателя нотки обвинения, либо постарается перейти в контрнаступление, защищая своего ребенка, либо «закроется» смиренно соглашаясь со всем, что скажет педагог, но, не проявляя ни какой инициативы.

Рассерженный или расстроенный родитель, скорее всего, вместо попыток решить проблему, устроит головомойку своему ребенку, отыгрываясь за унижения, испытанные во время беседы с педагогом.

Описанная ситуация относится к разряду типичных, кроме того, она имеет и свое продолжение: после таких бесед с воспитателем (особенно если они повторяются часто), отношения родителя и педагога перерастают в затяжной конфликт. Но и отношения родителя с ребенком только ухудшаются из-за постоянных выволочек. И отношения ребенка с педагогом так же перерастают в конфликт из-за обиды и даже злобы на воспитателя, который «ябедничает» родителям и те наказывают ребенка после каждой подобной беседы с воспитателем.

Конечно, негативная информация должна быть сообщена родителям, но при этом главная задача педагога – проявить уважение к родителям и показать, что он, педагог, заинтересован, прежде всего, в помощи ребенку, а не в его обвинении.

В этом поможет общая установка педагога на решение проблемы, на то, что родитель – это не враг, мешающий воспитывать и учить ребенка, а единомышленник, знание общих приемов общения помогут даже такую неприятную ситуацию, как сообщение негативной информации, сделать началом продуктивного сотрудничества. Необходимо учитывать, что негативную информацию следует сообщать при личной беседе с родителем, желательно без лишних свидетелей и ни в коем случае не на общем собрании.

При этом педагог:

Объективно описывает произошедшее (без собственной оценки происходящего). Например: "Когда Дима на мою просьбу поднять стульчик, ответил: "Я не буду:" (Сравните: "Когда Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требования поднять стул:").

2. Точно выражает словами свои чувства, возникших у говорящего в напряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с ребенком, постарайтесь не обвинять ни родителей, ни ребенка, а выразить свои чувства: "Я расстроилась:", "Я рассердилась:".

3. Описывает причины возникновения чувства. Например: "Ведь я накануне предупреждала о том, что стулья хрупкие, старые:".

4. Выражает просьбы. Например: "Я прошу вас проконтролировать в течении недели проконтролировать (то - то и то- то) и прийти в пятницу, или позвонить мне, чтобы обсудить наши совместные действия.".

Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма общения с родителями о ребенке вызовет наименьшее сопротивления и недовольство вашим общением, потому что показывает вашу заинтересованность в решении проблемы (а не бессильную злобу и обвинение), ваше (несмотря на возникшие трудности) положительное отношения к ребенку, а также желания совместного взаимодействия с родителями.

**Несколько вариантов сообщения негативной информации о ребенке:**

1. В разговоре с родителями делать акцент не на обвинении, а на **совместном поиске путей решения проблемы**, это поможет сделать общение более эффективным.  
Можно использовать такие выражения, как:

– «давайте подумаем, как можно заинтересовать, переключить в подобной ситуации, помочь отвлечься или помочь сосредоточиться» и т.п. главное предложить родителю, совместно заняться решением проблемы, (– давайте попробуем так поступить или так), т.е. предлагаем родителям сотрудничество, помощь. Можно вовлекать родителей в работу, например, сказать, что мы уже в группе попробовали такой вариант, а вы дома?

2. Можно **негативную информацию о ребенке передать в позитивном ключе**, давая возможность родителю самому понять (озвучить) что происходит…

– «Ваня сегодня на занятии по окружающему миру в течение 5 минут очень внимательно слушал…»

Безусловно, родители знают, что занятие протекает значительно дольше и пяти минут явно недостаточно для усвоения материала. Подобное сообщение педагога не содержит прямого обвинения (если конечно не сообщать это иронической интонацией), но такой вариант может помочь в установлении контакта и достижении понимания, т.к. родитель, скорее всего, сам активно включится в разговор – (а далее можно использовать первый вариант – предложение сотрудничества).

3. Так же для рассказа родителям о поведении ребенка **можно использовать «принцип сэндвича»**: хорошая информация о ребенке должна предшествовать плохой, а завершение проходит опять на «хорошей» ноте. Первая часть разговора готовит эмоциональный фон для принятия второй, в процессе которой педагог говорить только о поступке, а не о личности ребенка, не обобщает информацию, не «навешивает ярлыки». А третий этап включает выявление сильных сторон ребенка, что может стать опорой для поиска конструктивного решения проблемы, (можно поговорить о сильных сторонах ребенка используя первый прием).

**Упражнении «Как бы это сказать»** это упражнение даст возможность применить принцип «сендвича» и потренироваться в сообщении негативной информации.  
Распределение ролей: в корзине лежат контейнеры из шоколадных яиц, в них бантики двух цветов (красные и синие). Участники вытаскивают по яйцу, получают бантик, прикрепляют его к одежде или держат в руках. Заранее объявляется, какой цвет, какой роли соответствует.

Инструкция: «Воспитатель» сообщает «родителю» о возникшей проблеме с ребенком используя технику «сэндвич». «Родитель» слушает, подавая минимальные вербальные реакции (да, угу, кто?, как это произошло? и т.п. – нерефлексивное слушание).

Через 3-5 минут «родитель дает обратную связь «педагогу», информируя его о том, как он себя чувствовал в момент беседы, и что на его взгляд можно было сказать по-другому.  
Затем участники меняются ролями и желательно парами.

Обсуждение упражнения.

**Помните:**   
  
Главная цель взаимодействия педагога с родителями - это совместная помощь ребенку в различных ситуациях воспитания и обучения. Именно установка на сотрудничество является конструктивной.   
При всяком удобном случае демонстрируйте родителям симпатию к их ребенку и живой интерес к его проблемам. Любую строгость вам простят, если убедятся, что она основана на доброжелательном отношении.   
Если чувствуете, что назревает конфликтная ситуация, наносите "опережающий удар". Связывайтесь с родителями, выражайте озабоченность и заинтересованность судьбой их ребенка; предлагайте варианты выхода из ситуации - но обязательно давайте возможность проявить встречную инициативу, сделать выбор. Пусть родители станут вашими союзниками.   
  
Не позволяйте родителям обвинять вас во всех сложностях, которые возникают у **ребёнка**. Признайте свою ошибку, если вы ее допустили, но не берите на себя ответственность за чужие проступки. Вы не должны отвечать за всех сотрудников ОУ. Продемонстрируйте родителям готовность содействовать им в решении проблем, но называйте в то же время конкретных лиц, в компетенции которых находится рассматриваемый вопрос.   
При возникновении сложностей в обучении или поведении не обвиняйте в этом только ребенка и родителей. В любом конфликте виноваты обе стороны.   
  
"Не умеешь организовать - делай сам". Поэтому активнее привлекайте родителей и учащихся к **организации учебно-воспитательного процесса**. Участвуя в школьной жизни, родители убедятся, что педагоги прикладывают немалые усилия к созданию комфортных условий для развития учащихся, и будут менее критичны.

Рефлексия: Выскажите свое отношение к тренингу и произнести фразу с оттенками иронии, упрёка, безразличия, требовательности, доброжелательности (интонации обозначены на карточках). По окончании произнесения участники сообщают, удалось, ли на их взгляд, достичь цели воздействия; какая интонация наиболее приемлема в общении с родителями.