

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
города Когалыма «Колокольчик»

Консультация
(в рамках региональной конференции)
на тему:
«Секреты эффективного взаимодействия с родителями»

педагог-психолог
Воробьева Г.Ф.

г. Когалым, 2019

Успешность работы педагога во многом зависит от умения общаться. При этом ведущая роль в общении с родителями принадлежит педагогу - он профессионал и официальный представитель образовательного учреждения.

Испытывали ли вы трудности при общении с родителями, может быть недопонимание? Не желание идти на контакт? Если да, то вы не одиноки – каждый педагог может столкнуться с этим, особенно молодые специалисты, не имеющие большого опыта взаимодействия.

Сейчас я поделюсь с вами некоторыми секретами эффективного общения с родителями.

«Правила построения эффективного общения».

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, необходимо применить **«Правило трех плюсов»**. 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).

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 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 правил существуют и другие **приемы установления хорошего контакта** с собеседником:

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

Мы интуитивно точно сразу же определяем, какие глаза смотрят на нас: мягкие, нежные, пронизывающие, жесткие, пустые, радостные, холодные... Отсутствие взгляда также может быть сигналом. Можно подчеркнуто отводить глаза, показывая, что игнорируешь партнера, не хочешь иметь с ним дела.

Чтобы построить хорошие отношения с другим человеком, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом около 60-70% всего времени общения. При

переговорах никогда не следует надевать темные очки, потому что у других появится ощущение, что их разглядывают в упор.

2. Психологическое пространство.

В общении людей важно, на каком расстоянии они разговаривают, стоят или сидят, как располагаются в пространстве и насколько это удобно для них. Если это расстояние больше 5 метров, то вряд ли получится долгий разговор.

Общение на близком (интимном) расстоянии возможно лишь с близкими людьми. С малознакомыми людьми при сильном приближении разговор может не получиться. Собеседники почувствуют себя напряженно, им будет неудобно говорить друг с другом. Пример: ситуация в лифте.

Считается, что наиболее подходящая дистанция для доверительного общения от 40 см- до 1м.

Однако нет точного расстояния удобного для всех людей. Люди все разные. У каждого человека есть его личное психологическое пространство.

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 объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей!»

«Основы построения беседы с «трудным» родителем».

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

- Каких родителей можно назвать «трудными»?

Агрессивные, конфликтные, они стремятся оправдать собственное 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!».

На первой фазе общения с такими родителями, необходимо дать им «выпустить пар», при этом сохраняя эмоциональную отстраненность, т.е. не позволить себе зарядиться отрицательными эмоциями этого родителя. Как показывает опыт, необходимо «продержаться» примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться.

В случае с «агрессивным» родителем, нужно стараться выслушивать молча, оставаться спокойным, не теряя вежливой доброжелательности. А в

случае с «жалующимся» родителем, спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю...».

Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстраненность, родитель начнёт «остывать», он успокоится и будет готов разговору.

Вторая фаза беседы с родителем – конструктивный диалог.

Чтобы избежать противостояния с родителями:

- Показать родителю свою положительную настроенность по отношению к его ребенку.
- Не надо навязывать своё мнение родителям (давление приводит к протесту).

А что делать с нашими эмоциями?

Наши эмоции – это основная позиция, которая влияет на нашу коммуникацию. Мы все знаем, что эмоции у нас есть. Но нам постоянно говорят: «Ты пришел на работу, оставь эмоции дома.» А можно? А если их постоянно сдерживать? (Нарастает напряжение) Можно ли сказать человеку «Успокойся» и он успокоится? Нет....

Эмоциональный интеллект (EQ) – это способность человека истолковывать собственные эмоции и эмоций окружающих с тем, чтобы использовать полученную информацию для реализации собственных целей. (по Д. Гоулмену)

Как показывают исследования специалистов эффективность любой деятельности человека на 33% зависит от IQ, и на 67% зависит от EQ.

Приемы управления негативными эмоциями.

1. Рефрейминг
2. Техника «Согласие»
3. Я – высказывание
4. Активное слушание

Рефрейминг – изменение точки зрения на ситуацию для придания ей иного значения. На практике рефрейминг может осуществляться несколькими способами:

- найти в ситуации другую сторону, более позитивную.
- отметив негатив, мы показываем выгоду, используя союз зато.

Анекдот: Приходит лиса к зайцу и просит написать характеристику на осла. Тот недолго думает и пишет: «туп и упрям». Справедливо? На это лиса ему говорит: «Но это же характеристика на повышение.» «А что писать?» «Напиши: устойчив в своих убеждениях и упорен в их достижениях.»

Можно сказать о ребенке в негативе, а можно сказать в позитиве «мальчик сильно шумел и всем мешал» или «он превзошёл самого себя, и в этот раз его слышали не только мы, но еще и соседи.» У мамы реакция будет другая?

- я слишком вспыльчивая, зато... (быстро отходчивая)
- он слишком грубый зато ... (искренний, прямой)

Навык находить плюсы облегчает нашу коммуникацию.

Техника согласие - позволяет смягчить напряженность ситуации, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Техника состоит в том, чтобы найти в словах партнера что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (обвинение, претензию) не противостоянием, а согласием, при этом не отступая от своей позиции.

Когда человек в негативном состоянии, говорить нет не стоит, это еще более усугубит ситуацию. А что мы можем сделать? Согласиться. С чем? (с его точкой зрения).

- **Вы недостаточно профессиональны.**

- да, мне есть куда расти.

- **Ты совсем сошла с ума.**

- да, иногда может показаться, что я действую, не как.

- **Ты в каком тоне со мной разговариваешь!**

- да, бывает иногда людям кажется, что мой тон воспринимается собеседниками как обидный.

Я –высказывание – это форма эффективного и бесконфликтного сообщения. Когда мы чем-то недовольны, мы говорим как? Ты мне

Цель – выразить чувства по поводу поведения другого без критики и обвинений.

	Эмоции и чувства	Что вызвало эти эмоции	Пояснение почему так	Пожелания, просьба
<i>Ты никогда меня не слушаешь</i>	Мне неприятно	Когда я вижу, что собеседник меня не слушает	Ведь я говорю достаточно важные вещи	Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю
<i>Вечно ты хамишь</i>	Я злюсь и мне обидно	Когда со мной так разговаривают	Я знаю, что ты можешь быть более уважительным ко мне	В свою очередь я постараюсь быть более терпимой.
<i>Ты всегда берешь без спроса мои вещи</i>	Мне очень неприятно	Когда без спросу берут мои вещи	Я не противы, чтобы ты брал что хочешь	Только предварительно предупредив меня об этом

Активное слушание.

Как вы понимаете, что вас слушают?

Если я с вами буду разговаривать, а при этом смотреть в окошко, наблюдать, как там птички чирикают. Вам будет приятно?

Приемы активного слушания

Открытые вопросы – позволяют получить от собеседника максимально возможное количество информации. (Как ваш ребенок проводит выходные?)

Уточнение – вы просите собеседника уточнить отдельные моменты его высказываний, если сомневаетесь, что правильно их поняли. (правильно ли я поняла, что ребенок любит больше всего рисовать на обоях...)

Перефразирование – можно использовать, чтобы убедиться, что вы правильно поняли собеседника, для получения развернутой информации по отдельным вопросам.

Сопереживание (эмпатия)- это присоединение к собеседнику на его эмоциональном уровне для создания с ним доверительных отношений посредством максимально точного отражения его чувств, эмоций и переживаний. (да, я вижу, что это ситуация вас беспокоит, я вижу, что вы расстроены..)

Отзеркаливание- позволяет продемонстрировать внимание и уважение к словам собеседника, обратить его внимание на то, что было важно для вас, дать возможность услышать себя со стороны и помочь увидеть другие аспекты разговора.

Эхо (цитирование)- дословное повторение основных мыслей, которые высказал собеседник.

Суммирование – поможет акцентировать внимание на основных моментах и подвести разговор к логическому завершению.

Подведение итогов (резюмирование) – повторение всех важных идей в сжатом обобщенном виде.

Психологическая разминка «Очень я собой горжусь!»

- 1. "Очень я собой горжусь, я на многое гожусь".** Стоя, свести лопатки, улыбнуться и подмигивая левым, потом правым глазом.
- 2. "Я решаю любые задачи, со мною всегда любовь и удача".** Положив на лоб левую ладонь, затем правую.
- 3. "Я приманиваю удачу, с каждым днем становлюсь богаче".**
Потирая ладонь о ладонь.
- 4. "Я согрета солнечным лучиком, я достойна самого лучшего".** Встав на цыпочки, руки над головой сомкнуть в кольцо.
- 5. "На пути у меня нет преграды, все получится так, как надо".** Руки в стороны, кулаки сжать, делая вращения руками
- 6. "Покой и улыбку всегда берегу, и мне все помогут, и я помогу".** Руки на поясе, делая наклоны вправо – влево.
- 7. "Ситуация любая мне подвластна, мир прекрасен - и я прекрасна".** Руки на поясе наклоны вперед-назад.
- 8. "Я бодра и энергична, и дела идут отлично".** Подпрыгивая на правой, затем на левой ноге.
- 9. "Вселенная мне улыбается, и все у меня получается".** Сложив руки в замок, делая глубокий вдох.

Варианты поведения, влияющие на эмоциональное напряжение в процессе диалога

 Снижающие напряжение	 Повышающие напряжение
1. Предоставление партнеру возможности выговориться	Перебивание партнера
2. Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)	Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т.д.)	Подчеркивание различий между собой и партнером
4. Проявление интереса к проблемам партнера	Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.	Принижение партнера, негативная оценка его личности
6. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	Поиск виноватого и обвинение партнера (это вы виноваты ...- защита)
7. Обращение к фактам	Переход на личности.
8. Спокойный, уверенный темп речи	Резкое убыстрение темпа речи
9. В случае вашей неправоты, немедленное ее признание.	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
10. Поддержание оптимальной дистанции, установление контакта с глазами собеседника	Избегание пространственной близости