

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.

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 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 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.

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

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.

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!

Памятка для педагогов: «Общение воспитателя с родителями воспитанников»

Современный детский сад помогает благополучной семье и в чем-то заменяет ребенку семью проблематичную. Он обучает и консультирует родителей, передает традиции и воспитывает человека будущего. С этой точки зрения дошкольное образование имеет для общества гораздо большее значение, чем просто место, где учат и развивают детей.

Работа с семьей – это кропотливый труд. Нужно учитывать современный подход в работе с семьей.

Главная тенденция – обучать родителей самостоятельному решению жизненных задач. И это требует от педагогов определенных усилий. И воспитатель, и родитель – взрослые люди, которые имеют свои психологические особенности, возрастные и индивидуальные черты, свой жизненный опыт и собственное видение проблем.

Основные задачи взаимодействия воспитателя с родителями являются:

- ✚ установить партнерские отношения с семьей 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.

Принципами взаимодействия с родителями являются:

- Доброжелательный стиль общения педагогов с родителями
- Позитивный настрой на общение является тем самым прочным фундаментом, на котором строится вся работа педагогов группы с родителями. В общении воспитателя с родителями неуместны категоричность, требовательный тон. Ведь любая прекрасно выстроенная администрацией детского сада модель взаимодействия с семьей останется «моделью на бумаге», если воспитатель не выработает для себя конкретных форм корректного обращения с родителями. Педагог общается с родителями ежедневно, и именно от него зависит, каким будет отношение семьи к детскому саду в целом. Ежедневное доброжелательное взаимодействие педагогов с родителями значит гораздо больше, чем отдельное хорошо проведенное мероприятие.

- Индивидуальный подход. Необходим не только в работе с детьми, но и в работе с родителями. Воспитатель, общаясь с родителями, должен чувствовать ситуацию, настроение мамы или папы. Здесь и пригодится человеческое и педагогическое умение воспитателя успокоить родителя, посочувствовать и вместе подумать, как помочь ребенку в той или иной ситуации.
- Сотрудничество, а не наставничество. Современные мамы большинстве своем люди грамотные, осведомленные и, конечно, хорошо знающие, как им надо воспитывать своих собственных детей. Поэтому позиция наставления и простой пропаганды педагогических знаний сегодня вряд ли принесет положительные результаты. Гораздо эффективнее будут создание атмосферы взаимопомощи и поддержки семьи педагогических ситуациях, демонстрация заинтересованности коллектива детского сада разобраться в проблемах семьи и искреннее желание помочь.
- Готовимся серьезно. Любое, даже самое небольшое мероприятие по работе с родителями необходимо тщательно и серьезно готовить. Главное в этой работе - качество, а не количество отдельно взятых, не связанных между собой мероприятий. Слабое, плохо подготовленное родительское собрание или семинар могут негативно повлиять на положительный имидж учреждения в целом.
- Динамичность. Детский сад сегодня должен находиться в режиме развития, а не функционирования, представлять собой мобильную систему, быстро реагировать на изменения социального состава родителей, их образовательные потребности и воспитательные запросы. В зависимости от этого должны меняться формы и направления работы детского сада с семьей.

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!

Уважаемые педагоги, помните:

- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ Не выпытывайте. Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся Педагогического процесса, так как излишнее любопытство взаимопонимание между семьей и детским садом.
- ❖ Не разглашайте «тайну». Воспитатель обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности.
- ❖ 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!

«Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями.

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.....

Желаем удачи во взаимодействии с родителями

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.....
- Только Ваши знания и родительский (педагогический, жизненный) опыт могут нам помочь.....
- Нам очень нужна именно Ваша помощь.....

К родителю:

- Только Ваши знания и родительский опыт могут нам помочь.....

К руководителю:

- Зная Вашу компетентность, я именно к Вам обращаюсь за помощью....

К коллеге:

- Вы уже работали по этой теме, мне нужен Ваш профессиональный совет...

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!

СОВЕТ: Простые подсказки в непростых ситуациях

Ситуация: Родители систематически приводят ребёнка в дошкольное учреждение с опозданием

✚ Шаг 1:

Аккуратно выяснить причину опоздания.

Например:

- Я волновалась, что вас так долго не было... Ничего серьезного, надеюсь не произошло?

✚ Шаг 2:

Показать как важно и значимо для ребенка участвовать в режимных процессах. Для этого предлагаем несколько речевых «формул»

- ✓ - Вы знаете, насколько режимные моменты важны для положительного эмоционального состояния и формирования самостоятельности Вашего малыша...
- ✓ - Я понимаю, как Вам трудно, и все-таки очень бы хотелось, чтобы... Давайте поможем ребёнку вместе...
- ✓ - Я Вас понимаю, Ваши проблемы и сложности, но давайте подумаем еще и о Вашем ребёнке...

Ситуация: Родитель просит не выводить ребёнка на прогулку

- ✓ - Ваше беспокойство понятно мне, однако мы работаем в определённом режиме...
- ✓ - К сожалению, я не могу выполнить Вашу просьбу, потому что.....
- ✓ - Мне очень жаль, но я вынуждена Вам отказать.....
- ✓ - Очень хотелось бы вам помочь, но, к сожалению это невозможно, потому что....
- ✓ - Я Вас услышала – здоровье ребенка – прежде всего! Полностью с вами согласна, и именно поэтому мы следим, чтобы во время прогулки ребята были одеты по погоде, создаем условия для их движения и других интересных занятий...

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!

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.

- ✚ Рассказывать о трудностях на занятиях, в поведении, с которыми столкнулся ребенок, нужно не на общем собрании, а индивидуально. На общем собрании затронуть проблему только в общих чертах.
- ✚ 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*).

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!

Чтобы расположить к себе собеседник, нужно дать ему как минимум три психологических плюса – это: имя собеседника, улыбка, комплимент.

+ 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: «Здравствуйте!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!».

+ Необходима искренняя, доброжелательная улыбка! Вы должны приучить себя к тому, чтобы обычным выражением вашего лица стала тёплая, доброжелательная улыбка. Если её нет, должна быть готовность к ней.

+ Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд.

+ Оптимальная дистанция между вами должна составлять от 1м до 1,5м.

+ Используйте по ходу разговора открытые жесты, не скрещивайте перед собой руки.

+ Используйте приём присоединения, т.е найдите общее «Я»: «Я сам такой же, у меня то же самое!».

+ Как можно реже употребляйте местоимение «Вы...» («Вы сделайте!», «Вы должны это!»). Чаще говорите «Мы»: «Мы все заинтересованы, чтобы наши дети были здоровы, умели, знали!», «Нас всех беспокоит, что дети...», «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей!»

+ Лучший комплимент для родителя – это похвала его ребёнка!

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!

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:

- ✓ Говорите с родителями только о том, о чём вы имеете право, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.
- ✓ Планируя серьёзный разговор с родителями, не начинайте его утром, на улице, на ходу, на лестнице, в детской раздевалке, а пригласите их пройти в группу и обязательно усадите за стол, тогда ваши слова будут услышаны, т.к. родитель вынужден вас выслушать
- ✓ 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...».
- ✓ Не надо сравнивать достижения разных детей, не надо вообще их сравнивать. Если всё-таки сравнивать, то только с эталоном, нормой возрастного развития: 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 психологопедагогические термины. Родитель будет вам благодарен за конкретные советы, простые и реально выполнимые рекомендации.
- ✓ Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания.

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

Желаем удачи во взаимодействии с родителями!