



*Восемь принципов  
эффективного общения,  
которые помогут  
выстроить взаимодействие  
педагога с родителями.*

## *Принцип 1. Уметь настроиться на позитивное общение*

*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.*

*Самое главное – понять, что ваш настрой на позитивное общение не изменяется сам собой и его никто не может изменить. Примите как данность: настрой (установка) зависит только от нас самих, значит, сформировать или изменить ее можем только мы сами.*

*Необходимо создать атмосферу доверия к воспитательным возможностям родителей. Современные мамы и папы в 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 в сложных педагогических ситуациях, демонстрация заинтересованности коллектива детского сада разобраться в проблемах семьи и искреннее желание помочь. Повышение уровня их педагогической культуры и активности в воспитании. Психологически родители готовы поддержать все требования, дела и начинания учебного заведения.*

## *Принцип 2. Уметь говорить*

*Для того чтобы сформулировать основную мысль, необходимо:*

- Проанализировать проблему или задачи, которые вы намерены решить в разговоре.*
- Подумать, как бы вы их сформулировали.*
- Выделить ключевую фразу, с которой можно начать разговор (обсуждение проблемы, «подводку» к главной мысли).*
- Определить то решение, к которому вы хотели бы прийти (или компромиссный вариант, который вы считаете возможным).*
- Сарказм, издевка, двусмысленность и просто грубость недопустимы, они моментально разрушают общение.*
- Остроумное замечание может разрядить обстановку, но может сыграть злую шутку, показаться обидным. Поэтому использовать свое остроумие следует с большой осторожностью и только тогда, когда вы хорошо знаете человека и уверены, что шутка будет понята правильно.*
- Неуважение к собеседнику, снисходительность в тоне разговора «с позиции сильного» обязательно вызывают отпор, неприязнь, желание защититься. Порой это происходит произвольно, но уважающий себя человек не может не отреагировать на кажущуюся некоторым безобидной фразу: «Ну что вы, милочка». Подобные обращения неприемлемы в общении с чужими людьми.*
- Начало разговора должно содержать положительную информацию о ребенке, причем это должны быть не оценочные суждения: «У Вас хороший мальчик, но...» (далее идет отрицательная информация на 10 минут), а сообщение о конкретных фактах, конкретных достижениях ребенка, характеризующих ребенка с положительной стороны. Такое начало свидетельствует о педагоге как о наблюдательном и доброжелательном, т. е. профессионале.*

• Факты о поведении или способностях ребёнка, вызывающие беспокойство у педагога, должны подаваться очень корректно, без оценочных суждений, начинающих на «не»: «Он у Вас непослушный, неорганизованный, невоспитанный и т. д.».

• Также не следует после положительной информации об ученике продолжать рассказ о негативных фактах через союз «но»: «Ваш сын аккуратный, опрятный, но неорганизованный».

• При сообщении негативных фактов рекомендуется делать акцент не на них, а на их возможных причинах и возможных способах преодоления нежелательных проявлений.

• Воспитатель должен постоянно подчеркивать общую цель его и родителей относительно будущего ребенка, поэтому не следует употреблять выражение «Ваш сын», т. е. противопоставлять себя и родителей. В данном случае лучше называть ребёнка по имени.

### *Принцип 3. Уметь слушать и слышать*

*Не начинайте разговор, если вы в данный момент*

- рассержены, огорчены, возмущены – в таком состоянии выяснение отношений только ухудшит ситуацию;*
- плохо себя чувствуете или очень устали, это обязательно почувствует ваш собеседник, но может расценить по-своему;*
- не уверены, что этот разговор необходим именно сейчас.*

*Процесс слушания может быть затруднен, если:*

- вы испытываете страх (боязнь, неловкость) общения с собеседником, это нарушает внимание;*
- сила эмоций собеседника заслоняет смысл его речи; и вы реагируете не на речь, а на эмоции.*

## *Принцип 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них*

*Вопросы, заданные в ходе разговора, не приведут к возникновению неловкости, если:*

- задаются спокойно, заинтересованно, открыто;*
- не содержат упреков и подтекста;*
- не напоминают допрос с пристрастием;*
- вы честно признаете, когда у вас нет ответа на какой-то вопрос;*
- ваши вопросы не создают ситуацию шантажа или провокации, не ставят вашего собеседника в неловкую ситуацию и не задевают личностное достоинство собеседника;*

*Вызывая родителя на беседу, воспитатель не должен забывать, что беседа подразумевает диалог, следовательно, ему нужно продумать не только свое сообщение, но и то, что он хочет услышать от родителя, поэтому ему необходимо сформулировать свои вопросы к родителям ребёнка и дать возможность высказаться им.*

*Характер и содержание вопросов зависит от ситуации, фазы переговоров и личностных особенностей взаимодействующих сторон. Так, открытые вопросы лучше задавать малообщительным, замкнутым родителям. Особенно важны такие вопросы в начале беседы, когда желательно активизировать партнера: "Как мы можем помочь вам в этом?", "Как вы думаете, с каким педагогом необходимо позаниматься вашему ребенку?".*

*А вот в общении с "жалобщиками" имеет смысл задавать встречные вопросы. Например: "О, мой сын совсем не хочет заниматься. Что мне с ним делать?" - "Чем я конкретно могу помочь?".*

## **Принцип 5. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые**

Даже если собеседник нападает, обвиняет и требует, ваша тактика – не паниковать, сохранять выдержку и спокойствие. Необходимо набраться терпения, дать ему высказаться.

- Слушайте молча, не поддерживайте высказывание репликами, взглядом, кивками головы. Сохраняйте спокойствие.
- Попросите собеседника повторить его аргументы: «Будьте добры, уточните, что вы имели в виду...»; «Пожалуйста, объясните еще раз те вопросы, которые вы связываете с...»
- Повторите возражение (обвинение) собеседника в виде вопроса: «Если я вас правильно поняла, вы хотите сказать...», «Верно ли я понял вас, вы считаете, что...»
- Не пытайтесь убедить собеседника в своей точке зрения.
- Не стремитесь опровергнуть каждое утверждение, что только спровоцирует новые нападки.
- Переведите разговор из обсуждения проблем, обвинений и требований в русло их решения, предоставив собеседнику право выбрать этот путь: «Как бы вы поступили на моем месте?..», «Что вы сделали бы в этой ситуации?..», «Что, по вашему мнению, можно предпринять?..», «Как, по вашему мнению, эту ситуацию можно изменить?..»
- Вопрос: «Да-да я понимаю, что вы хотели сказать. Есть ли у вас предложения?» – может совершенно изменить ход и тональность разговора, так как вы переводите его из нападения и обвинения в обсуждение путей решения проблем. В этом случае даже у агрессивно настроенного собеседника нет оснований продолжать конфронтацию. Даже если вы недовольны разговором, не показывайте этого, вежливо попрощайтесь.
- Нередко в ходе подобных (сложных) разговоров собеседнику задается прямой вопрос, на который в силу разных причин трудно ответить. Вы вправе сказать, что не знаете ответа, не владеете ситуацией, но никогда не оправдывайтесь.

## *Принцип 6. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет»*

*Вы сможете отстоять свою позицию, если будете:*

- последовательно и аргументированно излагать ее;*
- пресекать отклонение от нормы разговора;*
- внимательно относиться к аргументам собеседника;*
- говорить по существу, а не обсуждать свои чувства и настроения, а также чувства и настроения собеседника;*
- готовы «отступить», а не отстаивать свою позицию во что бы то ни стало;*
- говорить «нет» в критических ситуациях, не допуская бестактности собеседника;*
- корректны, спокойны и доброжелательны даже в самых сложных ситуациях.*

*Далеко не всегда нужно настаивать на своей точке зрения. Есть случаи, когда этого делать не следует. Если видите, что все ваши усилия бесполезны, предоставьте родителям право на собственную ошибку.*

*Принцип 7. Уметь признавать свои ошибки и извиняться*

*Превратить враждебность в дружеское расположение нередко помогает извинение. Если вы не правы, стоит признать свою вину, а затем вежливо извиниться, однако не стоит каяться. В этом случае вполне корректны следующие формулы: «Извините, пожалуйста, мне очень жаль, что...», «Мне хотелось бы извиниться за...», «Мне неловко, что... прошу извинить меня».*



## *Принцип 8. Уметь показывать свое расположение и благодарность*

*В тех случаях, когда общение действительно было полезным и приятным, если ваш собеседник был искренне заинтересован, приложил усилия к решению проблемы, благодарность обязательна: «Спасибо, мне было приятно обсудить...», «Я вам очень признательна, мне было важно поговорить...», «Благодарю вас, мне было интересно...» Такая фраза, сопровождаемая теплым взглядом и доброжелательным тоном в конце разговора, способна сгладить многие шероховатости – главное, не забыть это сделать.*



*Воспитателю необходимо обладать следующими коммуникативными навыками:*

- *умение слушать и понимать эмоциональное состояние собеседника;*
- *умение договариваться с партнером, с начальством;*
- *аргументировано излагать свою позицию в конфликте;*
- *быть уверенным и не бояться агрессивного собеседника;*
- *адекватно выражать свою симпатию и доброжелательность;*
- *уметь вежливо отказать.*

*Педагогам важно владеть основами эффективного общения:*

- *Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.*
- *Стараться прочувствовать эмоциональное состояние родителей.*
- *Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке - это лучший способ расположить родителей к себе.*
- *Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.*
- *Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.*
- *В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости - этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.*