

Способы эффективного взаимодействия с родителями детей дошкольного возраста

ПЛАН.

1. Роль внешнего имиджа педагога.
2. Создание атмосферы доброжелательности комфорта, безопасности и уважения к родителям.
3. Необходимые навыки для эффективного общения:
 - А) 10 основных принципов эффективного общения
 - Б) Копилка полезных фраз.

Есть мнение, что работа с родителями является самой сложной и самой стрессовой для работников образовательных учреждений.

Находить способы эффективного взаимодействия очень сложно, это процесс 2-хсторонний. То как мы приходим на встречу с родителями, наш внешний вид, наш настрой- это очень важный инструмент.

1. Роль внешнего имиджа педагога.

- Внешний привлекательный имидж: костюм, голос, доброжелательный тон, улыбка и др.
- Внутренний имидж - Э.Берн «Я-Х, ТЫ-Х»

• Про костюм.

На вкус и цвет – товарища нет...Есть разные предпочтения, но есть также и правила во внешнем виде педагога, а так же дресс код никто не исключал. Это важно знать. Опрятный внешний вид, придает статусность и уважение к педагогу. Правильно подобранная бижутерия, умеренный макияж - все это учитывается родителями при выборе своего отношения к педагогу.

Готовимся тщательно, собираясь на работу. Обдумываем первые две минуты беседы с родителями. Есть такое понятие « Феномен первого впечатления»- именно такой образ останется в памяти родителей , которые видят вас впервые, которые привели своих детей в детский сад первый раз. Если вы растрепаны, растеряны, то именно такой вы и запомнитесь. Педагог должен быть доброжелателен, уверен в себе, не суетлив и естественен.

Про голос.

Главное в голосе- это настрой. Все мы люди и у нас не всегда прекрасное настроение, но нужно быть доброжелательным. Для того, чтобы это как-то скорректировать есть определенные техники настроя.

Техника: Мысленно про себя представьте своего хорошего знакомого, к которому вы хорошо относитесь и обратитесь к нему фразой «Родненький ты мой...» и потом произносите слово ЗДРАВСТВУЙТЕ!Вот с этой интонацией и этим выражением лица, вы должны встречать родителей ваших воспитанников. Это прием настройки.

Про внутренний имидж- Э.Берн «Я-Х, ТЫ-Х»

Все мы четко осознаем какой темперамент имеем. Хорошо быть выдержанным педагогу-флегматику. Его трудно вывести из себя. А если вы холерик? Здесь необходима большая работа над собой. Нужна стройка.

Эрик Берн говорил- Нам часто мешают настройки, которые мы когда-то от кого-то слышали.

Например, нам говорят, когда мы переходим из одной группы в другую «Смотри, там родители УХ!» Вы их еще не видели, но уже настроились на худшее и насторожились. Э.Берн сказал : №Победит тот, у кого настройка Я-Хороший и Ты – Хороший».

Убираем лишние тревоги и обиды и заранее запрограммированные настройки. Очень важно иметь культуру делового общения, нельзя включать в общение эмоции, панибратство- только дело и только общение.

Успех и эффективное взаимодействие будет только тогда, когда дело и интересы ребенка, его особенности и проблемы будут в первую очередь и на первом месте.

2. Создание атмосферы доброжелательности комфорта, безопасности и уважения к родителям.

Любое взаимодействие с родителями строится на 3-х принципах гуманного общения.

Безопасность –правильная мимика на лице (даже если вы только что с пед.совета)-улыбаемся, на лице никакой загруженности. Количество стульчиков должно быть предусмотрено четко по количеству присутствующих, т.е создаем атмосферу безопасности и ожидания каждого пришедшего. Родители должны понять , что именно их здесь ожидают и оказывают им уважение. Потому что,

человек на 80%- то как он выглядит, 15%- как он звучит и оставшееся то, как он говорит.

Комфорт- т.е у родителей возникает принцип удовольствия интереса. Родители с удовольствием нас слушают, им интересно, они нас не боятся. «Когда я заинтересован, я слушаю, что мне рекомендует педагог».

Мы создаем атмосферу безопасности, доброжелательности и комфорта, тем самым автоматически создаем ответное уважение родителей к нам. И именно тогда подключается процесс эффективного общения.

3. Необходимые навыки для эффективного общения.

Взрослый человек очень сложен и зависим от своих установок, от прошлого опыта, везучести невезучести, у него жесткие шаблоны мышления. Есть такие родители «упертые» - я прав, а вы нет, и т.д. Очень трудно бывает привести четкие аргументы, расположить к себе человека. Для этого есть полезные навыки, полезные слова, которые нам помогут в таких ситуациях.

Про навыки.

Навыки для позитивного настроения: быть на стороне ребенка-значит строить отношения.

- умение выслушать родителей
- умение показать свою заинтересованность
- умение высказывать свои мысли так, чтобы вас услышали
- спрашивайте мнение собеседника по ходу разговора, чтобы понять его реакцию (вы согласны?, что вы думаете об этом?..)
- понять, что вас услышали
- не подчеркивайте то, что может огорчить
- не давайте советов, если вас об этом не просят
- умение найти общее решение проблемы
- умение использовать установки на общение Я-Х, Т-Х
- владеть техникой вежливого отказа

Про полезные слова.

- рада Вас видеть

- спасибо, что нашли время
- я вижу, что вы расстроены этим случаем и т.д.

10 принципов эффективного общения по М.Безруких.

1. Уметь настроиться на эффективное общение
Подготовьте себе запись алгоритма встречи с родителями. Чтобы родители не увели нас в сторону т.к. их ребенок самый- самый. Не используйте сложные темы(сравнительные функции), когда один ребенок сравнивается с другим. Эти темы очень конфликтны, неграмотны, здесь можно много допустить ошибок.
2. Уметь говорить (к «проигрышным» позициям относится долгое вступление педагога, отсутствие предварительной договоренности, неумение выразить суть проблемы)
3. Уметь слушать и слышать (техника «активного слушания»)
Уметь выслушать и слушать это тоже своего рода искусство. Но бывает мы ограничены во времени, поэтому очень важно уметь сказать: «Извините, но у нас с вами ровно 5 минут»
4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них
5. Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.
6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.
7. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.
8. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «НЕТ».
Важно уметь говорить вежливо-нет. «Я вас понимаю, но к сожалению...»
Это надо уметь и если не умеете, то учитесь. В нашей профессии нельзя быть безотказным.
9. Уметь извиняться и признавать свои ошибки.
Уметь выражать свое реальное отношение к себе «Да, вы меня убедили, я неправа, за это я перед вами извиняюсь, я тоже человек и умею ошибаться. «Спасибо, что вы показали мне мою ошибку, я тоже учусь...»

Извиняйтесь, но не оправдывайтесь. Оправдание – это слабая позиция. Очень важно сохранить свое уверенное профессиональное лицо.

10. Уметь показывать свое расположение и благодарность.

Очень важно уметь благодарить родителей. Делайте это чаще, за каждую мелочь. Подчеркивайте из значение и вклад который они вносят в жизнь вашей группы и родители будут отвечать вам тем же.

Б) Копилка полезных фраз.

Если в разгар родительского собрания или встречи зашкаливают эмоции и они не имеют точного адресата (родитель выражает свое недовольство в пустоту) , дайте возможность высказаться не вступая в дискуссию. Тактика в такой ситуации – молчание! Не включайтесь. Поможет простой прием- не смотреть на нее, а посмотреть в окно, т.е. переключить взор и промолчать. Не допускать вовлечения в эту проблему включения других людей.

Если есть адресация – нужно сказать «Я считаю, что этот вопрос мы можем обсудить при личной встрече...»Думаю обсуждение этого вопроса будет более эффективно и т.п...» Нужно четко и твердо определить время и место для личной встречи.

- Я должна разобраться в сути жалобы и готова обсудить это завтра....
- Мне бы хотелось понять причину недовольства, а потом это обсудить...
- Я была огорчена вашей реакцией, но хотела бы решить наши проблемы
- Давайте их обсудим и спокойно(ключевое слово «спокойно») их решим.

Техника эффективного взаимодействия предполагает интересы ребенка с двух сторон. Безусловно, родитель стоит на стороне ребенка, но воспитатель устанавливает контакт на принципе «Мы с вами взаимодействуем в интересах ребенка!» Нужно уметь начинать отношения с чистого листа, без обид и припоминаний. Очень важно деловое общение начинать, как будто ничего не было. Если вы помните – то это не деловое общение , а эмоционально-личностное общение. Это непрофессионально и об этом надо помнить.

Не требовать – вежливо просить.

Не угрожать – а аргументированно отстаивать точку зрения.