

Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 89  
открытого акционерного общества «Российские железные дороги»

## **Консультация для воспитателей: «Учимся общаться с родителями»**

*Подготовили*  
*учитель-логопед Усачева Ю.О.*  
*воспитатель Кузнецова С.Ю.*  
*педагог –психолог Якунцова И.В.*

Ярославль, 2023 г.

## Консультация для педагогов: «Учимся общаться с родителями»

*Я пришел в этот мир  
Не для того, чтобы оправдывать твои надежды,  
Не для того, чтобы отвечать твоим интересам,  
Не для того, чтобы соответствовать твоим ожиданиям.  
И ты пришел в этот мир  
Не для того, чтобы соответствовать моим ожиданиям,  
Не для того, чтобы отвечать моим интересам,  
Не для того, чтобы оправдывать мои надежды.  
Потому что я – это я, а ты – это ты.  
Но если мы встретились и поняли друг друга – то это прекрасно!  
А если нет – то нужно стремиться к взаимопониманию.*  
Фредерик Саломон Перлз

Воспитатели, специалисты и родители – это участники образовательных отношений, которые занимаются общим делом – воспитанием ребенка. Но в процессе данного взаимодействия могут возникать конфликты и недопонимания. Этому может служить несколько причин:

1. Особенности коммуникации. Педагоги и родители не хотят слушать и принимать позицию другой стороны, пытаются навязывать свою точку зрения, заставить другого изменить свои взгляды вместо конструктивного диалога.
2. Личностные качества педагогов. Несформированная профессиональная позиция, непонимание собственной значимости, ценности как профессионала, неадекватная самооценка (сниженная, или наоборот завышенная) – все это приводит к неумению наладить контакт с родителями. Часто педагоги не готовы к взаимодействию, т.к. знают, что сказать родителям, но не знают как.

Зачастую общение родителей и педагогов строится на взаимных претензиях. Много трудностей в организации такого общения: непонимание родителями важности режима детского сада, и постоянное его нарушение, отсутствие единства требований в семье и детском саду. Сложно складывается общение с молодыми родителями, а так же с родителями из неблагополучных семей или имеющими проблемы личного характера. Они зачастую относятся к педагогам снисходительно и пренебрежительно, с ними трудно установить контакт, наладить сотрудничество, стать партнерами в общем деле воспитания ребенка.

### Задание «Письменный портрет»:

Давайте попробуем составить письменные портреты различных типов родителей (Перед педагогами два мольберта. На одном изображение «Самого приятного в общении родителя», на другом – «Самый трудный в общении родитель». Каждый воспитатель подходит к изображениям и вписывает характеристику каждого родителя. В конце анализируются данные письменные портреты).

Существуют **правила конструктивного общения** педагога с родителями. Давайте их рассмотрим:

1. Главное - разговор должен происходить в отсутствие детей, потому что одна из задач воспитателя — это укрепление авторитета родителей.

2. Говорите с родителями только о том, судить, о чём вы имеете право, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.

3. 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, так как родитель вынужден вас выслушать. В деловой обстановке он не может оборвать разговор тогда, когда ему это станет удобно.

4. 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...»*. А такие речевые обороты, как *«Вы не правы...»*, *«Вы не понимаете...»*, лучше вообще не употреблять в общении с родителями.

5. 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.

6. 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.

7. 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 психолого-педагогические термины. Родитель будет вам благодарен за конкретные советы, простые и реально выполнимые рекомендации.

8. Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания.

9. Не всегда количественный подход означает качественный. Если взрослый человек не хочет участвовать в мероприятиях проводимых в детском саду, и, более того, сопротивляется этому, заставить его сложно, но всё-таки можно. Вот только нужно ли?

10. Методы убеждения и аргументы, сработавшие с одними родителями (как и с детьми, могут не привести к ожидаемому результату в разговоре с другими.

11. Посещение родителями различных мероприятий для детей положительно сказывается на коммуникации педагога и родителя.

12. Создайте библиотеку для родителей. Поместите в неё не только методические пособия, но и консультации, советы по вопросам развития.

13. Осуществлять общение с родителем в позитивном ключе. Всегда стараться настраиваться на позитивное общение. Для этого я вам предлагаю следующее упражнение.

Упражнение «Спокойствие, только спокойствие».

Воспитатели делятся на микрогруппы (по 2 человека), им раздаются листочки с началом стихотворения. Задача педагогов – придумать концовку стихотворения в положительном ключе:

- 1) Все любят послушных, приветливых деток.  
Капризных, упрямых – не любит никто...
- 2) Утром настроение плохое,  
Глаз накрасить не могу никак...
- 3) Родителя часто сердясь и бронясь,  
С ребенком теряют душевную связь...
- 4) Генетику можно во всем обвинять,  
На зеркало даже не стоит пенять...
- 5) Чтобы значимость другому показать,  
Щеки вовсе и не стоит надувать...

Далее педагоги читают стихи коллегам.

**«Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями:**

- 1. 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....
- 2. Как сформулировать просьбу, чтоб отказать было затруднительно.**  
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....  
Нам очень нужна именно Ваша помощь...  
— Только Ваши знания и опыт могут нам помочь...  
У вас такая светлая голова! Вы такая способная и добрая...  
Вы мастер на все руки, и вам не составит труда...
- 3. Как извиниться?**  
— Извините, возможно, я не правильно высказала свою мысль...  
— Я прошу прощения, что так произошло....  
— Приношу свои извинения, это была случайность....  
— Прошу Вас меня извинить за то, что...надеюсь...

Давайте попробуем применить данные «речевые формулы» в практике, в игровой ситуации (Ведущие берут в руки ростовые куклы, которые играют роль родителей и предлагают различные конфликтные ситуации):

- Почему вы уделяете мало времени моему ребенку?!
- Почему вы заставляйте моего ребенка кушать?!
- Почему вы не следите за тем, что мой ребенок ничего не доедает. Он целый день ходит голодным!
- Мой малыш дома делает что хочет, не надо его здесь заставлять!
- Откуда у моего ребенка такой синяк на руке? Потрудитесь объяснить ситуацию!

**Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации, могут быть сведены к следующему.**

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда, конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда, и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного

решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Закончить наше выступление хотелось бы словами Омара Хайяма:

Других не зли и сам не злись  
Мы гости в этом бренном мире  
И если что не так смирись,  
Умнее будь и улыбнись.  
Холодной думай головой  
Ведь в мире все закономерно  
Зло, излученное тобой  
К тебе вернется непременно.

### **Правила конструктивного общения педагога с родителями:**

1. Главное - разговор должен происходить в отсутствие детей, потому что одна из задач воспитателя — это укрепление авторитета родителей.
2. Говорите с родителями только о том, судить, о чём вы имеете право, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.
3. 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, так как родитель вынужден вас выслушать. В деловой обстановке он не может оборвать разговор тогда, когда ему это станет удобно.
4. 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...»*. А такие речевые обороты, как *«Вы не правы...»*, *«Вы не понимаете...»*, лучше вообще не употреблять в общении с родителями.
5. 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.
6. 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.
7. 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 психолого-педагогические термины. Родитель будет вам благодарен за конкретные советы, простые и реально выполнимые рекомендации.
8. Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания.
9. Не всегда количественный подход означает качественный. Если взрослый человек не хочет участвовать в мероприятиях проводимых в детском саду, и, более того, сопротивляется этому, заставить его сложно, но всё-таки можно. Вот только нужно ли?
10. Методы убеждения и аргументы, сработавшие с одними родителями (как и с детьми, могут не привести к ожидаемому результату в разговоре с другими).
11. Посещение родителями различных мероприятий для детей положительно сказывается на коммуникации педагога и родителя.
12. Создайте библиотеку для родителей. Поместите в неё не только методические пособия, но и консультации, советы по вопросам развития.
13. Осуществлять общение с родителем в позитивном ключе. Всегда стараться настраиваться на позитивное общение. Для этого я вам предлагаю следующее упражнение.

### **«Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями:**

#### **1. 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....

#### **2. Как сформулировать просьбу, чтоб отказать было затруднительно.**

- 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....
- Нам очень нужна именно Ваша помощь...
- Только Ваши знания и опыт могут нам помочь...
- У вас такая светлая голова! Вы такая способная и добрая...  
Вы мастер на все руки, и вам не составит труда...

#### **3. Как извиниться?**

- Извините, возможно, я не правильно высказала свою мысль...
- Я прошу прощения, что так произошло....
- Приношу свои извинения, это была случайность....
- Прошу Вас меня извинить за то, что...надеюсь...



### **Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации:**

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда, конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда, и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.