

Муниципальное дошкольное образовательное
учреждение города Когалыма «Цветик-семицветик»

Консультация для педагогов

«Секреты успешной работы с родителями»

Педагог-психолог

Ярмусевич И.Г.

2020

Цель — формирование коммуникативной компетентности педагогов при взаимодействии с родителями.

Задачи:

1. Знакомство педагогов с теоретическими и практическими психологическими положениями в области коммуникативной компетентности.
2. Развитие навыков практического решения конфликтных ситуаций.
3. Обучение практическим приемам применения техники «Я-сообщения» во взаимодействии с родителями.

Здравствуйте, уважаемые педагоги! Сегодня поговорим о секретах, о секретах успешного общения с родителями. Когда я готовилась к этой консультации, то обратилась к педагогам с вопросом о том, что является для них в работе с родителем самым сложным моментом. Полученные запросы я хотела бы сегодня раскрыть.

Все мы с вами в той или иной степени взаимодействуем с родителями, кто-то из них настроен на общение, помогает во всем воспитателю. Некоторые придерживаются нейтралитета, а кто-то может иногда занимать конфликтную позицию. Итак, запрос номер один. Как вести себя в конфликтной ситуации с родителем?

Перед тем как это обсуждать, важно помнить истину «Самый лучший способ решить конфликт – это не допустить его».

Что такое конфликт

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

В нашем случае мнений воспитателя и родителей на ту или иную ситуацию

А так как, на поведение родителей мы повлиять практически не можем, они взрослые сложившиеся люди, то мы можем изменять только свое поведение в конфликте. Насколько это эффективно, я расскажу вам сегодня.

Какие существуют стили стратегий поведения в конфликте

В конфликте их существует 5.

Доминирование – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Компромисс – умение уступить в интересах улучшения взаимоотношений.

Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Избегание – отсутствие стремления к достижению собственных целей.

Сотрудничество – альтернативный способ принятия решения. Нет однозначно плохих или хороших стратегий, каждая из них может быть хороша для конкретной ситуации.

Прежде чем приступить к решению конфликта, педагогу важно понять, какой способ выхода из конфликтной ситуации будет для него наиболее приемлемым, наименее энергозатратным. От конфликта иногда легче уйти, не обращая внимания, например, если вы чувствуете, что ваш оппонент только и ждет вашего эмоционального ответа.

Бывает так, что мы попали в конфликтную ситуацию, и она никак не разрешается. Почему так происходит, давайте разбираться.

Человек в таком конфликте, как правило занимает одну из трех позиций – жертва (на меня все нападают и обижают), защитник (я помогу решить тебе твои проблемы), преследователь (я докажу тебе твою неправоту).

А теперь разберем, как собственно развивается конфликтная ситуация на примере типичной ситуации.

Воспитатель возмущенно говорит родителю:

- Ваш ребенок сегодня плохо себя вел! (преследователь)

Родитель, чувствуя свою вину (позиция жертвы), начинает защищаться

- Это он у вас в садике себя плохо ведет (преследователь, обвинитель)

- Ну, другие-то дети слушаются (оправдывается жертва), а вот Ваш (преследователь)

Если одна из сторон участников решит обратиться за помощью к третьей стороне, то здесь может появиться спасатель, который пожелает решить за жертву ее проблему

Родитель обращается к администрации, с целью повлиять на педагога.

И так далее, по кругу.

В разгоревшемся конфликте движение происходит от роли к роли. Мы становимся то спасателем, то преследователем, то жертвой. Это движение можно представить как треугольник, вершинами которого будут позиции (жертвы, спасателя, либо преследователя).

Почему же мы занимаем эти роли? Дело в том, что в каждой роли человек получает эмоциональное подкрепление, поглаживание, внешнее или внутреннее одобрение.

Например, жертва самая социально одобряемая роль, ее жалко, она хорошая, она терпит мучения, вызывает сочувствие и нуждается в поддержке. С другой стороны жертва почти всегда снимает с себя ответственность за решение проблем, перекладывая на других (меня обидели, не ценят). При этом она обесценивает помощь других, их советы и свои собственные силы. «Я

справиться не могу...», «Хорошая идея, но...», «У меня, наверное, не получится...»

Преследователю приятна власть, чувство превосходство и убеждение в справедливости своих действий. Старается снять с себя ответственность за свои эмоции и действия, перекладывая ее на жертву, стараясь вызвать у нее чувство вины. «Это вы меня довели...», «Это ты во всем виноват...»

Спасатель получает удовольствие от чувства важности своих действий. Он пребывает в иллюзии своей силы. При этом спасатель обесценивает других, их способность самостоятельно справиться с ситуацией. «Что бы вы без меня делали...»

Как уже понятно, ни одна из этих ролей не приводит к адекватному разрешению конфликта. Если вы чувствуете, что стали жертвой, решили спасти или доказывать свою правоту во что бы то ни стало, проанализируйте и воспользуйтесь следующими рекомендациями.

Спасатель может стать помощником, поддержать жертву, например такой фразой: «Я верю, что ты справишься, у тебя хватит сил, чтобы принять правильное решение» Разрешить людям принимать свои решения, учиться на своих ошибках. Позволять видеть мир по-своему. Признать, что мой опыт не всем полезен, и я не могу знать, что нужно другому человеку. Можно дать жертве варианты решения, оставляя выбор за ней, не давая гарантий, так мы передаем ей ответственность.

Самое главное для роли жертвы, что поможет поменять ситуацию – это признать ответственность за свою жизнь. Это не вас обижают, это вы позволяете себя обижать, позволяете нарушать свои границы. Необходимо взять на себя ответственность за ситуацию. Признать, что у меня есть недостатки, бываю не прав, что-то не получается. Вместо неконструктивного вопроса «За что мне все это?», задавать конструктивный «Как я могу решить ситуацию?». Не позволяйте другому решать за себя, не слушайте советов, а рассматривайте их лишь как вариант решения. Жертва оказывается в ситуации жертвы, потому что предъявляет высокие ожидания к себе и окружающим, потом расстраивается, что человек не дотягивает и обвиняет его в этом. Например, многие педагоги ждут, что родители будут к ним уважительно относиться в любом случае, а когда такого не происходит расстраиваются и разочаровываются в родителях.

Еще одна полезная позиция для жертвы – это любить и принимать себя такими, какие мы есть. Если случается конфликтная ситуация, то стараемся понять, чему она может нас научить, какие новые возможности она перед нами открывает.

Справиться с ролью преследователя поможет убеждение, о том, что я не лезу в чужие дела, это не моя зона ответственности, не нарушать чужие границы. Люди склонные к позиции преследователь, имеют склонность копить негатив, терпеть, а потом выплескивать его на окружающих. Если вы это замечаете, то найдите безопасные способы негатив сбрасывать. Приходите прорабатывать его на занятия психологической гостиной. А если вы вмешиваетесь, то спрашивайте на это разрешение, делайте это мягко, применяя Я-сообщения. О них мы поговорим дальше.

Иногда наблюдая за конфликтующими людьми, кажется, что они как два ребенка или как родитель и ребенок выясняют отношения. И это недалеко от истины.

На самом деле в каждом из нас присутствуют эти три позиции родителя, ребенка и взрослого. И успех решения конфликта зависит от того, какую позицию вы занимаете в конфликте: ребенка, родителя или взрослого.

В чем же здесь секрет.

Позиция родитель досталась нам в наследство от наших родителей, их нормы правила, установки, контроль, забота – все это составляющие позиции родитель. Родитель учит, направляет, читает нотации, оценивает, осуждает, все знает, все понимает, советует, опекает, контролирует, не сомневается в правильности своего мнения, за всех отвечает, со всех требует. Если соотносить с предыдущей информацией, то в конфликте роль родитель схожа с позицией преследователь или спасатель.

Находясь в позиции взрослого, человек трезво рассуждает, взвешивает, логически анализирует, свободен от предрассудков, не поддается влияниям.

Позиция ребенок осталась с нами из детского опыта. Ребенок — безудержно эмоциональный, непредсказуемый, протестующий, творческий, нелогичный, не соблюдающий общие правила, импульсивный. Часто травмированный, обиженный, упертый, идущий на поводу, неуверенный, боящийся, виноватый и стыдливый. В Конфликте схожа с позицией жертвы.

В родительской позиции человек берет ответственность на себя, и это прежде всего ответственность за окружающих.

Во взрослой позиции человек принимает на себя только свою ответственность.

В детской позиции человек не берет на себя никакой ответственности, перекладывая ее на других.

Восприятие реальности у родителя заключается в восприятии собственного мнения как реальности, т.е. субъективную реальность он воспринимает как реальность фактическую. Есть его мнение и

неправильное. Соответственно человек из позиции родителя ведет себя в конфликте воспринимая свое мнение, как единственно верное.

Взрослый четко разделяет субъективную и объективную реальность. Различает мнения и факты. В конфликте он видит компромиссы, готов сотрудничать и меняться

Ребенок любую внешнюю информацию воспринимает как объективную реальность, не отличая мнение от фактов. В конфликте часто занимает избегающую позицию, позицию жертвы.

Пример этих ролей в любом человеке, вы не желаете рано вставать утром. Ребенок говорит: «Поваляюсь еще полчаса». Родитель напутствует: «Опоздаешь на встречу — сорвешь переговоры». Взрослый убеждает: «Чтобы переговоры были успешными, я еще должен успеть подготовиться к ним».

Сейчас я предлагаю Вам оценить, насколько сильна в вашей личности каждая позиция.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, что мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Расположите соответствующие символы в порядке убывания их значения. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравоучениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

Если вы получили формулу РДВ, то для вас характерны категоричность и самоуверенность. Кроме того, «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, кульманом, этюдником и т. п.

Если на первом месте в формуле Д, то это вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора взять свои эмоции под контроль.

Состояние "Внутренний Взрослый" - это рабочее, не эмоциональное, логически выверенное состояние человека, наша рациональная ипостась. Оно похоже на состояние того, кто занят серьезной работой - пилот за штурвалом, девушка на экзамене или сотрудник серьезной фирмы: мозг трудится над логическим анализом, чувства сдержаны, человек настроен на достижение значимой для него цели.

Как вы понимаете, наиболее легкое решение конфликтной ситуации будет, если педагог занимает в ней позицию взрослого, соответственно строит свой диалог, фразы из этой позиции. Сложно переключаться из позиции ребенка во взрослую тем, у кого есть не проработанные эмоциональные травмы из детства. Об этом тоже приглашаю поговорить в психологическую гостиную.

Бывают такие моменты, когда нам необходимо рассказать родителю не очень приятную информацию, касающуюся его ребенка.

Следующий запрос 2 «Как построить свою речь, если нужно говорить с родителем о проблемах?»

Исходя из того, что мы сейчас узнали, делать это нужно из позиции взрослого, есть определенный тип фраз, который помогает обойти острые углы и быть услышанным. Они называются «Я сообщения».

Как они работают.

Техника «Я-сообщений»

Что вы обычно говорите родителю, когда недовольны поведением или поступком его ребенка?

«Петя сегодня себя плохо вел», «Денис на занятии много разговаривал, не слушался», «Вы снова опоздали», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации.

Что объединяет все эти высказывания?

Все они начинаются с обвинения в адрес ребенка, а родитель как правило воспринимает это на свой счет.

В психологии такие фразы называются Вы (Ты)-сообщениями. Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. В большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт.

Любое недовольство, которое мы обычно выражаем через Вы-сообщение, можно преподнести человеку по-другому, воспользовавшись техникой Я-сообщений.

Фраза в данном случае состоит из четырех основных частей:

1. Событие «Когда...» (описание нежелательной ситуации, того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека). Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда Вы опаздываете...».

2. Ваша реакция «Я чувствую...» (описать ваши чувства, ощущения в связи с таким поведением). Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я переживаю». «Я очень огорчаюсь...»

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «Потому что это сбивает режим группы, кроме того мне будет неприятно получить замечание от руководства, что родители не приводят детей в группу вовремя».

4. Предпочитаемый исход «Мне хотелось бы, чтобы...» (сообщить о желательном варианте, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство). Продолжу пример с опозданием: «Мне хотелось бы чтобы все дети к 8 утра были в группе»

В результате вместо обвинения «Вы опять опоздали» мы получаем фразу «Когда Вы опаздываете я очень огорчаюсь потому что это сбивает режим группы, кроме того мне будет неприятно получить замечание от руководства, что родители не приводят детей в группу вовремя. Мне хотелось бы, чтобы все дети к 8 утра были в группе».

Вы-сообщение «Ты постоянно поступаешь по-своему» можно заменить на Я-сообщение «Когда ты делаешь все по-своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить».

Использование техники Я-сообщений требует некоторого опыта, поскольку не всегда можно быстро сориентироваться и перестроить фразу, однако со временем это будет получаться все лучше и лучше.

Техника Я-сообщений не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение

Запрос 3. Общение с родителями в мессенджерах

Сегодня очень популярны социальные сети и мессенджеры, в том числе их активно используют и в образовательных учреждениях для обсуждения различных вопросов с родителями. Это очень удобно и быстро. Но на самом деле, общение с родителями в чате мессенджеров и соцсетей не такое безобидное, как кажется на первый взгляд.

Существуют определённые правила, по которым должна строиться правильная и безопасная переписка.

Прежде чем запустить подобный формат общения, важно предупредить родителей о правилах общения, это поможет в будущем избежать конфликтные и другие неприятные ситуации.

Такие правила можно разместить в начале чата и периодически их повторять, напоминая родителям про существующие границы общения.

Например, о времени, до которого можно писать в чате, о том, в какое время вы будете отвечать на вопросы, об уважительном тоне общения и т.д.

Очень внимательно подходите к информации, которую размещаете в чате, она должна быть эмоционально нейтральной, грамотной и корректной. Четко осознавайте цель, с которой вы размещаете информацию. Поставьте себя на место родителей, как бы вы восприняли подобную информацию.

Бывают ситуации, когда родитель пишет сообщение в неуважительной форме. Это неприятно. Не отвечайте на него сразу, дайте себе время обдумать свой ответ. Дайте возможность утихнуть своим эмоциям. Проанализируйте мотив собеседника, зачем он написал так, может быть родитель не хотел обидеть вас, но не смог справиться со своими эмоциями.

Будьте осторожны с распространением персональных данных детей в чате, это касается фото документов, дат рождения детей, фото детей и других личных данных. На размещение в чате данных детей необходимо согласие родителей.

Эффективное общение – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают. Мы общаемся постоянно, даже когда молчим (через наши жесты, движения, мимику). Так пусть общение станет еще эффективнее!