**Способы эффективного общения с конфликтными родителями воспитанников»**

**«Самая главная роскошь на земле – это роскошь человеческого общения»**

**Антуан де Сент-Экзюпери**

**Цель и задачи:**

**Цель:** Научиться избегать конфликтных ситуаций и использовать способы конструктивного взаимодействия с родителями.

**Задачи:**

1. Повышение коммуникативной компетентности, преодоление трудностей педагогов в общении и взаимодействии с родителями, поиск резервов для более эффективного общения, выделение причин возможных или истинных коммуникативных проблем; выработка внутренней позиции на построение взаимоотношений с родителями на основе сотрудничества, и осознание своей индивидуальности в процессе педагогической деятельности.

2. Улучшение взаимоотношений педагогов с родителями, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

**Причины агрессии родителей:**

·         Особенность личности: характер, темперамент (холерик, меланхолик, лидерство и доменантность, перепады настроения, истероидность, соперничество и т.п.)…

·         Свои собственные страхи, тревога, неуверенность за себя, за ребенка, недоверие к персоналу

·         Преувеличение проблем…

·         Детям до садика не передали опыт и навыки…

·         Перенесение других проблем и конфликтов (бытовых, семейных, материальных, жизненных, рабочих и межличностных ситуаций) в среду детского сада…

**В процессе взаимодействия человека с человеком важным оказывается все:**

1. какой настрой оппонентов;

2. что мы говорим (какими словами и фразами);

3. как мы говорим (с какой интонацией и тембром голоса);

4. готовы ли принять другого человека;

5. каким образом воспринимаем информацию партнера по общению.

**Правила построения эффективного общения**

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности.

Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! За это время наш мозг успевает считать информацию о собеседнике и сделать первый вывод о собеседнике по первым впечатлениям… «Встречают по одежке, а провожают по уму…»

А потом уже у него накладываются другие впечатления, и мы этого же человека открываем для себя все с новых и новых сторон.

**Техника общения**

***1. Внешний вид***

·         одежда,

·         прическа,

·         макияж,

·         поза,

·         жесты,

·         мимика и т.п.

***2. Открытый взгляд «глаза в глаза» и приветливая  улыбка***

Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.

**3.** **Короткая дистанция** **при общении** и удобное расположение (от 50 см до 1,5 м).

Такая дистанция характерна для беседы близких знакомых, друзей, поэтому собеседник подсознательно настраивается нас выслушать и помочь - благодаря этой дистанции мы воспринимаемся им «ближе».

Но не переступать «границы» личного пространства собеседника.

**4. Убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении**(стол, книга, ребенок, лист бумаги в руках…).

**5. Обратится по имени и отчеству к собеседнику, сделать комплимент родителю и его ребенку.**

**6. Спокойно и позитивно провести беседу, договориться о изменениях в лучшую сторону.**

**7. Слушать и слышать родителя.**

Внимательно выслушать родителя, его доводы, не перебивать, дать высказаться, а потом добавить свое...

**8. Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки и ноги.**

\* При агрессии стоит сделать шаг назад для сохранения своего здоровья или обратится к администрации.

**9. Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта**

- избегать напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, вызывающей интонации в голосе, взгляда исподлобья, опускать глаза и уходить от собеседника …

**10. Использовать прием присоединения, т.е. найти общее «Я»:**

- Я сама такая же, но пытаюсь и у меня получается…

- У меня то же самое, постоянно не хватает времени, но я стараюсь и нахожу время…

**11. Доброжелательно попрощаться.**

Загруженные, усталые после работы родители *особенно* *уязвимы в отношении хорошего и плохого поведения ребенка.*

Поэтому, не стоит акцентировать внимание на плохом. Сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах ребенка.

**Правило!**

|  |  |
| --- | --- |
| Как можно реже употребляйте местоимение «Вы» указательной формы:  - Вы сделайте то-то…,  - Вы должны это... и т.п. | Чаще говорите: «Мы и нас»!!!  -  «Мы все заинтересованы, чтобы наши дети были     здоровы, умели.. и знали..! Поэтому..»,  -  «Нас всех беспокоит, что дети....  -  «Наши дети...», «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей!» |

**Психологические техники общения**

**1. Техника «Присоединения»**

Присоединяемся к своему собеседнику по:

**Дыханию** (ритм вдоха и выдоха);

**Позе**(как стоите или сидите);

**Мимике** (маска лица);

**Жестам** (движениям рук и ног);

**Предметы или тело** (взять предмет в руку или прикоснуться к предмету или части тела собеседника);

**Словам**(использование в речи тех же слов или начинать предложение с конца фразы собеседника).

**Пример:**

- Я так сильно торопилась с работы...

- Вы поторопились и вовремя пришли за ребенком, он вас очень ждал…

**2. Техника «Активное слушание»**

**Активное слушание -** это процесс, который обладает несколькими ключевыми характеристиками.

Во-первых, важна собственная настройка "слушающего". Иными словами, ему должно быть   по-настоящему интересно все то, что ему говорит собеседник.

 Без личного, искреннего интереса "затевать процесс слушания" бессмысленно, поскольку обман чувствуется мгновенно.

**Активное слушание**, в отличие от **пассивного,** отличается также физической включенностью в разговор с собеседником. Увлеченные беседой и информацией люди располагаются лицом к собеседнику, регулярно смотрят в глаза, достаточно часто кивают головой в процессе беседы.

Задача активного слушания именно услышать,   т.е. максимально правильно понять собеседника.

А адекватное понимание возможно только в том случае, если у нас есть возможность уточнить правильность воспринятой информации.

**Активно слушать собеседника означает:**

·         Дать понять собеседнику о том, что вы услышали из того,   что он вам рассказал;

·         Сообщать партнеру о его чувствах и переживаниях,   связанных с рассказом.

**Результаты применения активного слушания:**

·         Собеседник начинает относиться к вам с большим доверием.

·         Партнер по общению рассказывает вам гораздо больше,   чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.

·         Вы получаете возможность понять собеседника и его чувства.

·         Если партнер по общению взволнован или рассержен,  то акт-е слушание помогает безболезненно «выпустить пар».

**Техника «Я-высказывания»**

«Я-высказывание» - это психологический термин, подразумевающий особенную формулировку словесной реакции на действия другого человека с помощью упора на свои мысли и чувства.

В противовес им идут «Ты-высказывания» - когда говорящий упоминает только поступки оппонента, когда мы говорим о своем недовольстве через «Ты-высказывания», мы обвиняем человека, заставляем его защищаться, автоматически делая «врагом». Он не сможет понять точку зрения собеседника, поскольку изначально поставлен в позицию противника.

-  Вы уделяете слишком мало внимания ребенку!

-  Вы опять забыли сменную одежду…

**С помощью «Я-высказывания» обсуждается поступок человека, а не его личностные качества.**

«Я-высказывания» - это способ сообщения кому-либо информации о ваших собственных нуждах, чувствах или сценках без оскорбления или осуждения того, к кому обращено высказывание. Вы говорите о том, чего вы хотите, что вам необходимо или что вы думаете, а не о том, что следует делать или говорить другому. Вы отстаиваете свои интересы, но при этом не оказываете давления на другого человека. Таким образом, другой не осуждается, не обвиняется и не атакуется. Он не будет чувствовать себя припертым к стенке, у него не будет необходимости защищаться и, следовательно, затевать или обострять конфликт. «Я-высказывания» просто начинаются с местоимения «Я» и выражают собственное чувство или реакцию.

**Как правильно выстроить «Я-высказывание»**

**1. Эмоции и чувства.**

    Вначале необходимо выразить свои эмоциональные реакции. Собеседник еще не знает, о чем пойдет речь, но уже настроен помочь и поддержать вас, ведь вы обращаетесь к нему за помощью.

·         Я расстроился…

·         Я в растерянности…

·         Мне очень неприятно…

·         Мне так стыдно…

·         Я готова расплакаться…

·         Я сержусь…

**2. Что вызвало ваши эмоции?**

Теперь нужно рассказать о событии или своем состоянии, которое повлекло за собой эту реакцию. Формулировать эту часть нужно также через форму«Я».

·         Доброе утро! Мы так долго ждали вас утром и не садились за стол. Завтра мы вас ждем ровно в 8 часов. Договорились!!!

·         Саша, много умеет, а сегодня Я не смогла дать внимание всем детям, потому что убирала разбросанные игрушки за Сашей…

·         М.И. у вас хорошая дочь, но я все 2 часа успокаивала ее, потому что она не отходила от меня и плакала. У нее сложно проходит адаптация. Нужна ваша помощь…

**3. Пояснение, почему это действие вызвало такую реакцию.**

·         Для меня дружба детей является очень важным делом…

·         Я потратил много усилий, чтобы объяснить вашему сыну, прошу вашей помощи…

·         Я очень устаю, когда необходимо делать постоянные замечания, прошу дома поговорить с дочерью о поведении в детском садике.

**Выражения пожеланий и просьб**.

    Конечно, человек, услышавший столь подробное описание чувств, должен знать, что ему делать, дабы такое не повторялось. Намерен он воспользоваться этими рекомендациями или нет - только его личный выбор, демонстрирующий истинное отношение.

·         Я бы хотел, чтобы вы шли нам на встречу…

·         Давайте договоримся, что будем контролировать ситуация с двух сторон: вы дома, а мы в детском саду…

·         Я прошу вас звонить и своевременно сообщать мне, если у вас меняются планы…

**5. Предупреждение о своих намерениях**

Этот шаг не обязателен, но в некоторых ситуациях придется им воспользоваться.

·         К сожалению, я больше не смогу за вас делать логопедические задания, берите ответственность на себя и контролируйте работу ребенка дома…

·         Если вы забываете об оплате, то поставьте напоминалку в телефоне или я буду ежемесячно напоминать вам…

**Примеры:**

|  |  |
| --- | --- |
| **«Ты-высказывание»** | **«Я-высказывание»** |
| Ваш Петя опять безобразничал, разбрасывал игрушки  и обижал детей… | Наш Петя - шалунишка. Это меня настораживает, потому что ситуация не меняется уже в течении 2-х месяцев. Давайте  работать над этим вместе, постарайтесь дома поговорить с сыном о правилах поведения и добром отношении к другим детям. Мы с вами одна команда и нам вместе жить 4 года до школы. Меня и детей очень бы порадовали изменения в положительную сторону. Давайте жить дружно!!! *(приобщать к общему делу).* |
| Внешний вид вашего ребенка не опрятный.  У него постоянно нет сменной одежды… | Мне неприятно и каждый раз расстраивает напоминать вам, что дети нашей группы каждый день приходят в чистой одежде и приносят сменную одежду на всякий случай. Хотелось бы и нашего Алешу завтра и в другие дни увидеть с новой аккуратной прической и со сменной одеждой, в которой он очень нуждается. |
| От вас помощи  не дождешься… | Мы с родителями решили…. Все заинтересованы и в радостных ожиданиях результата. Приглашаем вас к участию в этом мероприятии.  Осталось 2 задания: 1…, 2…  Выберите, что вы с ребенком будете делать, чтобы группа была на высоте и заняла призовое место! *(элемент соревновательности всегда подстегивает родителей к действию)* |
| Вы, как всегда, опаздываете в садик, дети уже все поели, каша остыла… | Мне неловко делать вам опять замечание. Прошу вас придерживаться нашего режима дня. Иначе, другие дети задерживаются на следующее занятие. |
| Мне опять из-за вас сделали замечание. Вы опять не заплатили за садик… | Меня огорчает, что приходится выдумывать причину, нарушения вашего договора по оплате за детский сад до 20-го числа каждого месяца. Надеюсь, следующие оплаты за детский сад будут вами произведены своевременно. |
| Ваш ребенок никогда меня не слушает… | Когда я прошу меня слушать, то не всегда Саша внимателен. Меня это огорчает, потому что он пропускает очень важную информацию, которая ему будет полезна в будущем, прошу вас приучать  сына слушать и слышать взрослого, и поговорить с сыном  о том, чтобы был внимательнее на занятиях и в группе. Контролируйте этот процесс *(ответственность не только на вас, но и на родителях).* |

**Ошибки в «Я-высказываниях»**

**1. Обвинения.**

«Я-высказывания» направлены на избавление от них. Но если вы сначала говорите о своих чувствах, а потом начинаете обвинять собеседника, техника полностью теряет смысл.       А теперь давайте посмотрим, как мы чаще всего комментируем эти ситуации.

·         Вы опоздали в садик и на занятие, всё пропустили…

·         Вы не предупредили меня, что не приедете к завтраку…

·         Ты оставил после себя беспорядок…

·         Ты обидел ребенка, теперь он долго будет реветь и сидеть у меня на руках, а мне надо работать…

**2. Обобщения.**

Это пагубная привычка многих людей - навешивать на собеседников и их детей неприятные ярлыки.

·         Я очень расстроен оттого, что вы не занимаетесь развитием ребенка и не приучаете его к самообслуживанию, он у вас во всем «неумеха»… Все родители работают и им тоже некогда…

    Вроде бы «Я-высказывание» построено - но насколько оно обидно и неприятно. В конце нет ожидания… чем должно завершится.

**3. Оскорбления.**

Их присутствие в «Я-высказываниях» сводят на нет весь эффект метода.

·         Я сержусь, когда вы опять не оплатили за садик. Мы тоже оплачиваем разные услуги, но в «должниках» не ходим…

    Как видите, высказывание сконструировано не верно.

**4. Выражение своих эмоций в грубой форме (соблюдаем такт и субординацию!!!).**

·         Я очень сержусь! Меня это уже бесит!

·         Я готова с вами каждый день ругаться!

·         Мне не хватает слов от возмущения!

   Начиная предложение таким высказыванием, вы сразу же настраиваете собеседника на эмоциональный и, скорее всего, неприятный разговор.

**Запомните,** что «Я-высказывание» не должно нести скрытых упреков или унижений, ведь тогда оно превращается в опасное невидимое оружие.

Позитивно настроенное общение дает теплоту отношений и доверие, что снимает агрессию и тревожность всех участников образовательного процесса.