

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад № 73» города Ставрополя

**СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ  
ПО ТЕМЕ: «ПОСТРОЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ  
И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ»**

*Яковенко Яна Александровна,  
педагог-психолог  
МБДОУ «ЦРР-Д/С №73»*

**Цель:** Повышение уровня профессионального мастерства педагогов в вопросах взаимодействия с семьями воспитанников.

**Задачи:** Повысить компетентность педагогов в вопросе преодоления психологических барьеров. Расширить представления педагогов о правилах делового общения в социальных сетях. Закрепить положительные эмоции и сплотить педагогический коллектив.

**Содержание семинара-практикума:**

*«Самая главная роскошь на земле – это роскошь человеческого общения». Антуан де Сент-Экзюпери*



**Работа с притчей «Страшный сон»**

**Педагог-психолог:** Один восточный властелин увидел страшный сон, будто у него выпали все зубы. В сильном волнении он позвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я должен сообщить тебе печальную весть. Ты потеряешь одного за другим всех своих близких». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел бросить в тюрьму несчастного и позвать другого толкователя, который, выслушав сон, сказал: «Повелитель, я счастлив сообщить тебе радостную весть – ты переживешь всех своих родных».

Властелин был обрадован и щедро наградил толкователя за предсказание. Придворные очень удивились. «Ведь ты же сказал ему то же самое, что и твой бедный предшественник, так почему же он был наказан, а ты вознагражден?» - спрашивали они. На что последовал ответ. «Мы оба одинаково истолковали сон. Но *все зависит не только от того, что сказать, но и от того, как сказать*».

*Педагог-психолог:* Какое отношение имеет эта притча к теме нашего семинара-практикума? В чем разница в толковании первого и второго мудрецов? Исходя из собственного опыта, скажите, как чаще всего вы представляете родителям информацию о проблемном поведении их ребенка – как первый или как второй толкователь? (*высказывания педагогов*).



*Педагог-психолог:* Прежде, чем выстроить эффективное общение с родителями, необходимо установить контакт.

#### **Приемы установления контакта с родителями:**

1. В разговоре с родителями одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.
2. Короткая дистанция 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!
3. Убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол, книга, лист бумаги в руках).
4. Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.
5. Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе).
6. Использовать прием присоединения, т.е. найти общее «Я»: «Я сам такой же, у меня то же самое!». Как можно реже употреблять местоимение «Вы...» (Вы сделайте то-то!», «Вы должны это...!») Чаще говорить «Мы»: «Мы все заинтересованы, чтобы наши дети были здоровы, умели..., знали...!», «Нас всех беспокоит, что дети...», «Наши дети...», «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей!».

## Основы построения беседы с «трудным родителем»

*Педагог-психолог:* Любой педагог дошкольного учреждения знает, как нелегко беседовать с так называемыми «трудными» родителями. Каких родителей можно назвать «трудными»? (*высказывания педагогов*).

### **«Трудные» родители:**

- *агрессивные, конфликтные*, демонстрирующие наступавшую позицию, родительское бессилие в воспитании своего ребенка: «Мы заняты на работе, у нас нет времени, чтобы заниматься ребенком!»; «Вы же воспитатели, педагоги, это Ваша обязанность учить и воспитывать детей!»;
- *родители в позиции растерянности и беспомощности*, которые постоянно жалуются педагогу, просят о помощи: «Ребенок нас не слушает, мы не знаем, что делать, помогите нам!».

Начинающему, неопытному педагогу трудно сохранить свою самостоятельность и избежать «подыгрывания» такому родителю.

### **Фазы общения с трудными родителями:**

*На первой фазе общения* с такими родителями, необходимо сохранить эмоциональную отстраненность и поддерживать в себе спокойный и охлажденный нейтралитет. Как показывает опыт, необходимо «продержаться» примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться на свою беспомощность. В случае с «агрессивным» родителем, нужно стараться выслушивать молча, оставаться спокойной, уверенной в себе, не теряя вежливой доброжелательности. А в случае с «жалующимся» родителем, спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю... », «Успокойтесь».

Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстраненность, родитель начнёт «остывать», его эмоции начнут гаснуть.

### **Упражнение «Резервуар»**

*Инструкция педагога-психолога:* Примите на себя роль «пустой формы», резервуара или кувшина, в который Ваш конфликтный собеседник «вливает», свои обвинительные слова, мысли, чувства. Постарайтесь ощутить внутреннее состояние «резервуара». Вы – просто форма, Вы не реагируете на внешние воздействия, остаетесь холодным и нейтральным. Когда Вы будете уверены, что сформировали внутреннее состояние «резервуара», вступайте в диалог с собеседником.

**Вторая фаза беседы** с родителем – конструктивный диалог.

Чтобы избежать противостояния с родителями:

- необходимо проявлять сдержанную доброжелательность и открытость;
- подчеркнуть значимость родителей в воспитании собственного ребенка;
- не надо стремиться, во что бы то ни стало отстаивать свою позицию, навязывать своё мнение родителям (давление приводит к протесту);

- обсуждайте проблему, а не личные качества ребенка и его родителей;
- нужно выразить уверенность в том, что если будут организованы совместные усилия семьи и педагогов детского сада, то существующая воспитательная проблема будет успешно решена. «Мы вместе против проблемы, а не против друг друга».

### **Игра «А причем тут Дон Кихот?»**

*Цель:* преодоление психологических барьеров в общении, сплочение коллектива, тренировка находчивости.



*Педагог-психолог:* Иногда мы попадаем в ситуации, когда приходится быстро и толково отвечать на неожиданные вопросы: например, когда вы проводите презентацию. Константин Сергеевич Станиславский предлагал тренировать находчивость следующим способом. Вам необходимо отвечать на неожиданные, совсем не относящиеся к делу вопросы. Например: «А при чем тут Дон Кихот?» Он ни при чем, и вам придется что-то сочинять. В этой игре

нельзя отвечать «не знаю». Ваша готовность участника должна быть такой, чтобы на любой вопрос вы дали немедленный ответ – и так, как если бы говорили чистую правду.

*Примеры вопросов:*

Почему вы ввязались вчера в эту драку?

Это правда, что вы мечтаете принять участие в конкурсе «Воспитатель года»?

Вы почему сегодня опоздали на работу?

Как вам мой подарок?

Что вы думаете по поводу вчерашнего происшествия в детском саду?

### **Психологические барьеры в общении**

В общении психологические барьеры возникают, когда человек сталкивается с мнением, которое не согласуется с его точкой зрения. Когда люди не могут прийти к общему пониманию, возникает пассивность, которая не позволяет совершить необходимые действия. Все это основывается на установках и отрицательных эмоциях, темпераменте личностей, манерах поведения и эмоциональных состояниях. Вот почему барьер в общении часто приводит к конфликтам и ссорам между участниками.

*Выделяют следующие виды психологических барьеров:*

1. **Барьер общения.** Он в свою очередь делится на:

- *барьер коммуникации*, когда человек не может организовать связь с другими людьми;

- *смысловой барьер*, когда собеседники вкладывают в одно событие различные смыслы. Такой барьер часто возникает между детьми и родителями, супругами, подчиненными и руководителями.
- 2. **Индивидуальный психологический барьер.** Он является следствием неуверенности в себе, страхов, зажатости, комплексов, тревожности.
- 3. **Социальный психологический барьер личности.** Возникает в конкретной ситуации. Например, под действием эмоций человек неправильно интерпретирует ситуацию, что не позволяет ему действовать эффективно.

***Придерживайтесь следующих полезных правил для улучшения взаимоотношений с людьми и для преодоления психологических барьеров:***

1. Помните, что человек в стрессовой ситуации действует на эмоциях. Замолчите, если собеседник раздражен или агрессивен.
2. Отстаивайте свою точку зрения, но и не игнорируйте мнение собеседника. Старайтесь найти альтернативные решения.
3. Представьте, что будет, если проблема не разрешится. Что лучше – заняться решением ситуации или развитием конфликта?
4. Ориентируйтесь на положительные собственные и собеседника качества. Ищите им применение в решении проблемы.
5. Ставьте себя на место собеседника, чтобы понимать его.
6. Никого не обвиняйте в случившемся.
7. Не возвышайтесь и не принижайте себя за счет собеседника.

**Социальная сеть как одна из современных форм взаимодействия педагога с родителями**

*Педагог-психолог:* В настоящее время реализуется Стратегия развития информационного общества. Поэтому одним из актуальных вопросов остается использование информационных технологий (социальные сети) в различных сферах жизнедеятельности человека, в первую очередь, в сфере образования.

Существуют две линии поведения педагога.

Первая, когда педагог ценит свое внутреннее пространство, а потому не выходит в социальные сети, или если он и имеет свой аккаунт, но не добавляет родителей в «друзья».

Вторая линия – педагог включает в круг интернет-«друзей» родителей своих воспитанников и контактирует с ними.

Вторая линия поведения однозначно более приоритетная, хотя она и требует от педагога высокого уровня информационной культуры. Невозможно забывать, что вы педагог, *даже если Вы заходите на свою собственную страницу, делаете в интернете какие-то публикации, – Вы все равно остаетесь педагогом. И так теперь будет всегда!*

Заходя в социальные сети, берегите свою репутацию. Для педагога *недопустимо использование ненормативной лексики, сомнительных фотографий и текстов.* Случается, что человек в эмоционально подавленном состоянии или, наоборот, во время сильного потрясения пишет странные

тексты, что педагогу категорически запрещено делать. *Сильная эмоция – не повод поделиться ей со всем миром.*

В интернет-переписке нужно руководствоваться принципом «Сказал бы я тоже самое человеку в лицо?». Впрочем, принципы информационной этики общие для всех, а не только для педагогов. Это сохранение права на частную переписку. *Выкладывать переписку с другим человеком в общий доступ или пересылать ее другому «другу» по социальной сети недопустимо.*

Признаком дурного тона считается и чрезмерное увлечение селфи. Более того, психиатры уже относят эту вроде бы безобидную «забаву» к психическим расстройствам. Также не рекомендуется часто выкладывать фото с мест, которые вы посетили, потому что таким образом вы транслируете в сетях онлайн свою частную жизнь.

*Педагогам ни в коем случае нельзя вмешиваться в публичные конфликты.* Все написанное остается в сети, поэтому через некоторое время слова и комментарии могут вырвать из контекста и направить против Вас. Помните, что вы можете неправильно понять через экран эмоции и интонации других людей, как и другие люди могут ошибиться в ваших.

Писать в сетях педагог должен правильно и без сокращений, потому что всему, что он делает, уделяется особое внимание. Педагог всегда находится «под прицелом».

Среди *преимуществ социальных сетей* можно выделить следующие: родители выступают не просто в роли пассивных слушателей, а в роли активных субъектов, которые делятся опытом воспитания, дают советы, принимают участие в групповых обсуждениях, выстраивают общение не только с педагогом, но и между собой; размещение фотографий с событиями группы, с детьми в различных видах деятельности; размещение видеозаписей с утренников, досугов и т.д.; публикация результатов творческой и интеллектуальной деятельности детей (поделки, презентации, проекты); размещение рекомендаций по воспитанию и развитию детей в виде ссылок на психолого-педагогическую литературу и педагогические сайты.

Эти и другие формы будут мотивировать родителей на участие в совместных обсуждениях вопросов, комментировать различный материал. А это уже новый уровень работы с родителями, которые заинтересованы в содержании образовательного процесса своего ребенка.

*Есть и недостатки:* осознание зря потраченного времени на общение, спам, наличие лживых сведений в самом процессе общения, стойкое желание большинства родителей оперативно получать информацию о ребенке, его успехах, проблемах.

## **Правила делового общения в социальных сетях** (рекомендации педагогам)

1. Организуя группы в WhatsApp, Viber необходимо сразу оговорить с участниками общения правила чата (с какой целью организована группа; время общения в чате (например, до 21ч); «не засорять» группу рекламой, видеороликами и т.д.; об уважительном отношении к участникам чата).

2. В общем чате лучше принимать решения с однозначным ответом. Для решения личных вопросов лучше выделять время и встречаться. Письменная речь чревата множеством толкований и надуманными интерпретациями. А это благодатная почва для возникновения недопонимания и даже взаимных обид и конфликтов.

3. Участие в горячих дискуссиях ни к чему не приводит. Это бессмысленная трата времени: шансов решить сложный вопрос в переписке просто не существует.

4. Всегда следите за своей письменной речью и не позволяйте себе переходить на оскорбления. Имейте в виду, что некоторые родители используют «нецензурные высказывания» как улику и основание для обращения в правоохранительные органы, если конфликт достигает максимума.

5. Никогда не берите на себя труд переубеждать своих оппонентов. А чтобы поставить точку в бесполезном споре, достаточно сказать: «Я услышала ваше мнение».

6. Если вы недовольны поведением родителя или его ребенка, обсуждайте проблему с ним лично, а не с родителями других детей.

### **Завершение (релаксация)**

#### ***Упражнение «Очень я собой горжусь!»***

**Цель:** овладение приемами релаксации и концентрации, которые способствуют повышению энергетического потенциала, закреплению положительных эмоций.

**Педагог-психолог:** Уважаемые педагоги, встаньте, пожалуйста, сведите лопатки и улыбаясь повторите:

Очень я собой горжусь,

Я на многое гожусь.

*Положите обе ладони на лоб, затем на грудь и повторите:*

Я решаю любые задачи,

Со мною всегда любовь и удача.

*Потрите ладони друг об друга, приговаривая:*

Я принимаю удачу,  
С каждым днем становлюсь богаче.  
*Сложите руки в замок, сделайте глубокий вдох и повторите:*  
Вселенная мне улыбается.  
И все у меня получается.  
*Теперь разведите руки широко в стороны и повторите:*  
Ситуация любая мне подвластна,  
Мир прекрасен!



*Педагог-психолог:* Отлично! Если мы будем регулярно выполнять это упражнение, сможем контролировать свои эмоции без ущерба для здоровья своего и окружающих.