

## **Консультация «Педагогам – о преодолении сложных ситуаций в работе с родителями воспитанников»**

*Ю. Гладкова, кандидат педагогических наук, старший воспитатель  
Н. Барина, педагог-психолог*

В настоящее время взаимодействие с родителями воспитанников, занимает достойное место в ряду приоритетных направлений воспитательно-образовательного процесса дошкольных учреждений. Большинство педагогических коллективов четко осознают приоритетность семейного воспитания наряду с необходимостью психолого-педагогической помощи родителям. Но, как показывают научные и эмпирические данные, данное направление остается для современного воспитателя наиболее сложным.

Так, по данным самоанализа, проделанного педагогами столичных детских садов, основными причинами, тормозящими эффективное взаимодействие с семьями, являются повышенная требовательность к родителям, внушение им отрицательного образа ребенка, неуверенность в своей правоте, неумение принять точку зрения родителей, нежелание искать подход к каждому члену семьи. Указанные причины, бесспорно, являются негативным фактором, препятствующим налаживанию партнерских взаимоотношений с родителями. Кроме того, критичность по отношению к родителям, неумение и нежелание найти индивидуальный подход к различным семьям способствуют возникновению в практике общения воспитателя с семьей сложных ситуаций.

Сложные ситуации относятся к ряду явлений, решение которых нельзя отложить на какое-то время, поскольку от характера взаимоотношений педагога с семьей зависит эффективность воспитательно-образовательной работы с ребенком. Отсутствие взаимопонимания, различие взглядов на некоторые вопросы воспитания и развития дошкольника, - все это ведет к росту недоверия между воспитателем и семьей, рассогласовывает их действия, ставит под сомнение возможность партнерства, о необходимости которого мы так много говорим.

Как говорят медики, «болезнь лучше предотвратить, чем лечить», поэтому вначале мы поговорим о том, какими приемами эффективного общения с родителями должен владеть воспитатель.

Гуманистическая технология педагогического взаимодействия признает общение важнейшим условием и средством развития личности, следовательно, и общение педагога с родителями воспитанников – неременное условие построения партнерских взаимоотношений ДООУ и семьи.

Поскольку в процессе общения педагога с родителями решаются познавательные и личностно-развивающие задачи, данный процесс правильно будет называть педагогическим общением. В общении педагога с родителями можно выделить два вида общения:

- групповое (фронтальное) общение – подразумевает специально организованные мероприятия, направленные на решение ряда информационных, познавательных и коммуникативных задач;
- дифференцированное педагогическое общение – подразумевает как специально организованное, так и спонтанное общение педагога с одним или подгруппой родителей. Такое общение решает, в основном, задачи индивидуального консультирования или работы с родителями, дифференцированными в подгруппу по каким-либо основаниям (неполные семьи, семьи с 2-мя и более детьми, семьи будущих первоклассников и т.д.).

С задачами фронтального общения воспитатель справляется, чаще всего, успешно. Провести традиционное родительское собрание, прочитать лекцию или дать тематическую групповую консультацию может дать практически любой педагог.

Дифференцированное педагогическое общение в большинстве случаев вызывает у современного воспитателя большие сложности, поскольку подразумевает непосредственный индивидуальный контакт.

Характер общения педагога с родителями обусловлен следующими составляющими:

- психолого-педагогической подготовленностью;
- коммуникативной культурой педагога;
- личностной психологической готовностью.

В случае отсутствия хотя бы одной из указанных составляющих педагогическое общение педагога с родителями становится малоэффективным, а диадическое общение и вовсе невозможно наладить.

Обладает ли современный воспитатель всем набором указанных качеств? По признанию исследователей, к сожалению, нет: большинство из них отмечают достаточный уровень психолого-педагогической подготовленности воспитателей наряду с низким уровнем коммуникативной культуры и неготовностью к эффективному педагогическому общению.

*Основу коммуникативной культуры* составляет общительность - устойчивое стремление к контактам с людьми, умение быстро их устанавливать. Наличие у педагога общительности является показателем достаточно высокого коммуникативного потенциала. Общительность как свойство личности включает в себя, по мнению исследователей, такие составляющие: коммуникабельность как способность испытывать удовольствие от процесса общения; эмпатию как способность к сочувствию, сопереживанию и идентификацию как умение переносить себя в мир другого человека.

Педагогическая деятельность предполагает общение постоянное и длительное. Поэтому педагоги с неразвитой коммуникабельностью быстро утомляются, раздражаются и не испытывают удовлетворения от своей деятельности в целом. Кроме того, в коммуникативной культуре педагога проявляется уровень его нравственной воспитанности.

Личностная психологическая готовность предполагает достаточный уровень владения техникой общения. Воспитателю важно научиться общаться с родителями так, чтобы избегать позиции «обвинителя», негативной оценки ребенка. Эффективно помогает в этом техника «Я-сообщения», разработанная Томасом Гордоном. При условии умелого применения, она способствует формированию взаимопонимания между педагогом и родителем, а также снижению напряжения.

С помощью «Я-сообщения» можно не только выразить чувства, которые возникают у воспитателя в напряженных ситуациях, но и корректно обозначить существующие проблемы, и при этом, что немаловажно, осознать собственную ответственность за их решение.

Для того чтобы овладеть техникой «Я-сообщения» надо осознавать свои собственные чувства и уметь правильно сообщать о них.

«Я-сообщение» состоит из четырех частей (таблица 1).

*Первая часть* – объективное, беспристрастное описание ситуации или поведения человека, которое вызывает у вас негативные чувства (напряжение, раздражение, недовольство). Чаще всего такое описание начинается со слова «когда»: «Когда я вижу, что ...»; «Когда я слышу ...»; «Когда я сталкиваюсь с тем, что...». ВАЖНО: в первой части «Я-сообщения» вам нужно лишь констатировать факт, избежав при этом как неясности, так и обвинительного тона и морализаторства. Говорите о поведении человека (ребенка или родителя), но не давайте оценку его личности.

Во второй части «Я-сообщения» надо сказать о тех чувствах, которые вы испытываете по поводу поведения человека («Я чувствую раздражение, беспомощность, боль, огорчение» и т.д.).

В третьей части «Я-сообщения» надо четко и ясно показать, какое негативное воздействие оказывает это поведение. Четвертая часть содержит просьбу или сообщение о том, чем именно ваш партнер по общению может заменить свое поведение.

#### *Таблица 1. Составляющие Я-сообщения с примерами*

Необходимо стараться, чтобы «Я – сообщение» не переходило в «Ты (Вы) – сообщение», это ошибка, которая приводит к «соскальзыванию» на позицию обвинителя. Этой ошибки можно избежать, если использовать безличные предложения.

Например:

- Я огорчаюсь, что Вы до сих пор не принесли физкультурную форму! - неверно!
- Я огорчаюсь, когда у ребят нет физкультурной формы - верно!

Конечно, чтобы пользоваться техникой «Я-сообщение», нужна практика, тренировка, должно пройти время, пока эта форма обратной связи станет для воспитателя привычным, естественным навыком общения.

Возможно, сначала «Я-сообщение» покажется непривычным, искусственным, но важно не отступить, поскольку освоив такой способ общения, педагоги обязательно оценят его эффективность.

\* Изложенный здесь материал о технике «Я-сообщение» может быть использован старшими воспитателями для проведения консультации и практических упражнений в применении данной техники на практике.

По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с родителями часто возникают ситуации, из которых невозможно найти выход, избежав конфликта. По мнению психологов, это связано с незнанием воспитателей психологических особенностей личности родителей. Например, многие родители очень часто обижаются на воспитателя, что их ребенок не читает на празднике стихи, тогда как другие дети участвуют в двух и более номерах и сценках. Никакие доводы воспитателя о недостаточной готовности ребенка к публичным выступлениям не помогают.

По мнению психологов, воспитателя в такой ситуации важно сначала похвалить ребенка за участие в празднике, отметить, что у него получилось (например, был находчив и ловок в игре или замечательно пел). И только потом объяснить, что прочитать стихотворение он пока стесняется, страшновато ему одному стоять перед полным залом, но если поддержать малыша, все обязательно получится. Нужно предложить маме или папе подобрать для следующего праздника такое стихотворение, которое они бы смогли рассказать вместе. При необходимости нужно помочь подобрать стихотворение так, чтобы оно не было сложным. Объяснить родителям, что создав для ребенка ситуацию успеха, мы сможем преодолеть временные трудности.

В помощь педагогам предлагаем ряд наиболее типичных ситуаций из педагогической практики. Ситуации представлены таким образом: сначала предлагается ситуация, затем описываются действия воспитателя в данной ситуации (не всегда верные), в конце дается комментарий психолога.

\* Обращаем внимание читателя, что это – готовый материал для проведения деловой игры: ситуации (без комментариев психолога) можно распечатать на карточках и предложить воспитателям для обыгрывания и обсуждения. А после обсуждения обозначить верные решения, используя приведенные комментарии психолога.

\*\*\*

Воспитатель обращается к маме Димы с рассказом о том, что дети нового узнали на занятиях и с предложением закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко отвечает, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя – он «за это деньги получает».

Комментарий психолога: Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами. Если в такой семье воспитывается ребенок из Вашей группы необходимо по возможности уделить ему больше внимания.

Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, ведь заставить маму заниматься с ребенком невозможно. В данном случае лучше уклониться от конфликта, это поможет сохранить достоинство воспитателя, как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый Вам резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно со старшим воспитателем и психологом стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

\*\*\*

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, обвиняют воспитателя, что он плохо следит за детьми.

Воспитатель предлагает родителям всю прогулку держать из ребенка за руку.

Комментарий психолога: Если предложение воспитателя сделано в шуточной форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор - прекрасное средство снятия психологического напряжения. Но тут же постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движения ребенок воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно «нет дыма без огня».

\*\*\*

Таню родители приводят в группу после завтрака, из-за чего Таня постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры, зарядку.

На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

Комментарий психолога: Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании нужно сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, сделать любимую детьми зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.

В общении с родителями в такой ситуации важно не использовать обвинительные интонации, это побуждает родителей к психологической защите в виде «нападения». Лучше использовать метод «Я – сообщения», выразив свои чувства. Например: «Мне жалко, что Кати не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (важное занятие, игра)».

\*\*\*

Зульфия – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыки» и обвинила воспитателя, что та не любит ее дочь, потому что она из нерусской семьи, сказав, что пойдет жаловаться к заведующей.

Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Зульфию в детский сад не привели. Позже оказалось, что девочку все-таки отвели к врачу, который прописал ей лечение. Через месяц девочка снова стала посещать группу, однако отношения воспитателя и мамы так и не наладились.

Комментарий психолога: Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога – психолога, реакция была бы другой, и не было бы конфликта с воспитателем. Не берите «огонь на себя», обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

\*\*\*

Девочка Саша жила в семье, где существовал конфликт между бабушкой и мамой по вопросам воспитания ребенка.

Если девочка жила у бабушки, её приводили в детский сад во время, и весь день проходил в рамках режима детского сада. Если девочку забирала мама в Южное Бутово, то ребенка привозили в 10.30, время, когда все занятия подходили к концу, и оставалась только прогулка и общение с детьми. Часто не приводили совсем. Группа подготовительная, логопедическая. Забирала её бабушка рано после полдника.

Воспитатель стала говорить, что такие посещения пользы ребенку не принесут. Мама пожаловалась заведующей, что воспитатель их учит. Итог: девочку забрали из детского сада, записали в подготовительную группу при школе.

Комментарий психолога: Во-первых, совершенно недопустима установка на родителя, как на соперника, поучающая позиция может обидеть даже очень уравновешенных родителей. Помните, родители и воспитатели – сотрудники в деле воспитания ребенка.

Во-вторых, утверждение о том, что посещение детского сада (даже нерегулярное) не приносит пользы ребенку, по меньшей мере, непрофессионально. В любом случае, общение с коллективом сверстников в игре не только полезно, но и остро необходимо в дошкольном возрасте.

Помните, в подготовительной группе детского сада решаются не только образовательные задачи!

\*\*\*

Ситуация возникла по поводу того, что родители неправильно оценивают поступок своего ребенка. Ребенок постоянно берет чужие вещи (конфеты, игрушки) из шкафчиков других детей, а родители обвиняют всех детей в этом, но не своего ребенка. Ситуации повторяются неоднократно. Беседы с родителями ни к чему не приводят.

Конфликтная ситуация не разрешена.

Комментарий психолога: Дошкольный возраст – возраст формирования нравственных привычек, но это еще не значит, что они закрепились. Ребенку еще трудно обуздать свои импульсивные поступки. Очень важно в этой ситуации не навешивать на ребенка «ярлыков», категорически запрещается называть его вором. Проявите чувство такта к родителям ребенка и терпение к малышу, выразите ребенку свое недовольство его поведением в виде «Я – сообщения» ( я огорчена, я расстроена ) и спокойно объясняйте каждый раз, что так делать нельзя. Вера родителей в своего ребенка только поможет в данном случае, гораздо хуже, если родители начинают «принимать меры» в подобных ситуациях, т.к. страх делает ребенка малодушным, усугубляет его неправильное поведение.

Педагог – психолог поможет разобраться в причинах такого поведения ребенка.

\*\*\*

Ребенок приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети. Родители интересуются, с чем это связано. Воспитатель, наблюдая за ребенком. Приобщая его к совместным играм с детьми, замечает, что ребенок все время хочет быть на первых ролях. Всем играющим говорит, что они в игре жульничают, играют не по правилам, делает множество замечаний всем детям. В ответ на это ему говорят: играй тогда один. Воспитатель замечает, что в большинстве случаев воспитанник не прав, анализирует его замечания по отношению к другим детям, с выводами ребенок соглашается.

Для решения данной проблемы воспитатель участвует во всех играх детей, строго следя за выполнением правил игры, поощряя играющих добрыми словами, похвалой.

Комментарий психолога: Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении, у них также часто недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации едет себя вполне грамотно. Дополнительную помощь в такой ситуации может оказать педагог – психолог детского сада, организовав специальные коммуникативные игры.

\*\*\*

Витю записали на подготовительные занятия в школу, из-за которых мальчик пропускает многие занятия в подготовительной группе детского сада.

Воспитатель пытается убедить в важности занятий, пропускаемых Витей, но мама категорически заявляет, что занятия в школе намного важнее.

Комментарий психолога:

В начале учебного года на родительском собрании в подготовительной группе всегда психологи и воспитатели отмечают как плюсы, так и значительные минусы «школьных подготовительных курсов», но решение принимают сами родители ребенка. И это решение необходимо уважать.

\*\*\*

Папа, приводя сына в группу детского сада, все время дает ему с собой сладости, жевательную резинку. На просьбу воспитателя не делать этого грубо отвечает, что это его личное дело.

Комментарий психолога: Эффективны разъяснительные объявления в раздевалке группы. Если и это не поможет, необходимо обратиться за помощью медицинского работника детского сада. Пусть медсестра сама еще раз разъяснит родителю санитарно – гигиенические правила детского сада.

Интересно, что на практике такие ситуации чаще всего останавливают сами дети, говоря родителям, что приносить в садик сладости «не по правилам».

В заключение хотелось бы привести еще один методический прием для повышения эффективности работы старшего воспитателя с педагогами.

Способность резюмировать обширную информацию, излагать свои идеи, чувства и представления в нескольких словах – важное умение, требующее вдумчивой рефлексии, основанной на богатом понятийном запасе. Такое умение, безусловно, необходимо воспитателю в работе с родителями и детьми. Хорошим способом тренировки данного умения является составление синквейнов.

Что такое синквейн? В переводе с французского слово «синквейн» означает «пять строк»; это стихотворение, которое требует синтеза информации и материала в кратких выражениях, что позволяет описывать или рефлексировать по какому-либо поводу.

Правила написания синквейна таковы: на первой строчке записывается одно слово – существительное; это и есть тема синквейна; на второй строчке пишутся два прилагательных, раскрывающих тему синквейна; на третьей строчке записываются три глагола, описывающих действия, относящиеся к теме синквейна; на четвертой строчке размещается целая фраза, предложение, состоящее из нескольких слов, с помощью которого человек характеризует тему в целом, высказывает свое отношение к теме. Таким предложением может быть крылатое выражение, цитата, пословица или составленная самим педагогом фраза в контексте с темой. Пятая строчка – это слово-резюме, которое дает новую интерпретацию темы, выражает личное