**Культура общения педагога с родителями**



Уже давно в педагогических кругах стала расхожей фраза: «Не так сложно работать с детьми, как трудно общаться с их родителями». Практически у каждого педагога найдется масса примеров, как нелегко бывает добиться взаимопонимания с родителями: кто-то отмахивается от советов воспитателя - «Мы вам их отдали, вы их и воспитывайте», кто-то избегает родительских собраний, другие начинают обвинять педагога во всех возникших проблемах и т.д. Поэтому педагогу важно знать структуру, стили общения, уметь находить выход из конфликтных ситуаций. В педагогической практике именно общение является важнейшим фактором профессионального успеха.

Трудностей на самом деле в организации общения много: это и 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. Но многие из них хотели бы общаться с педагогами «на равных», как с коллегами, прийти к доверительному, «душевному» общению.

Кому принадлежит ведущая роль в организации общения? Конечно воспитателю. Чтобы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи, быть в курсе последних достижений науки. Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленников.

Все это приводит нас к понятию**«профессиональная компетентность педагога в сфере общения с родителями воспитанников»**. Какого  педагога можно назвать компетентным в сфере общения с родителями?

***Личностные качества и установки (личностный компонент)***

* Готовность к непрерывному профессиональному совершенствованию в области общения с родителями воспитанников
* Осознание собственных ошибок и трудностей в организации общения с родителями
* Установка на доверительное и без оценочного взаимодействия с родителями
* Выдержка, тактичность, наблюдательность, уважительность

***Знания (содержательный компонент)***

* о семье
* об особенностях семейного воспитания
* о специфике взаимодействия общественного и семейного воспитания
* о методах изучения семьи
* о современных формах организации общения
* о методах активизации родителей

***Умения и навыки (деятельностный компонент)***

* Умение преодолевать психологические барьеры общения
* Владение методами изучения семьи
* Умение прогнозировать результаты развития ребенка в семье
* Умение ориентироваться в информации
* Умение конструировать программу деятельности с родителями
* Умение организовать традиционные и нетрадиционные формы общения с родителями
* Коммуникативные умения и навыки: устанавливать контакт с родителями, понимать их, сопереживать им; предвидеть результаты общения; управлять своим поведением; проявлять гибкость в общении с родителями; владеть этикетными нормами речи и поведения.

Педагог, компетентный в сфере общения с родителями, понимает, зачем нужно общение и каким оно должно быть, знает, что необходимо, чтобы общение было интересным и содержательным, и, главное, активно действует.

Вывод однозначный: над профессиональной компетентностью педагогов в общении с родителями нужно постоянно работать. Рассмотрим примерный **кодекс общения**

* Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.
* Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
* Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.
* Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
* Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.
* В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно

**Психологи выделяют три составляющие общения:**

* Первая составляющая включает в себя восприятие человека человеком, в процессе общения.
* Вторая составляющая представляет собой процесс передачи информации: обмен мнениями, сведениями, желаниями - это то, что мы говорим.
* Третья составляющая подразумевает организацию совместной деятельности, взаимодействия в разговоре (как мы говорим, какие цели преследуем), которое может выражаться в давлении, уклонении, пассивности одного из партнеров.

Говоря об общении, необходимо уделить внимание самопрезентации педагога. Мы еще не успели ничего сказать, а мнение о нас уже сформировано, в соответствии с впечатлением, которое мы произвели на собеседника. Наш внешний вид: одежда, прическа, походка и многое другое подсказали родителям в какой манере с нами общаться. Поэтому очень важно для педагога преподнести себя: быть аккуратно одетым, в чистой обуви, чтобы это были туфли, а не мягкие тапочки без задников. Ведь родители, как и педагоги, «считывают» информацию с его внешнего облика, подстраиваются под определенное состояние собеседника. В это время педагог может уловить настроение родителя, отношение к себе, нащупать нужный тон, создать атмосферу делового взаимодействия. Как правило, учителя в школе достаточно серьезно относятся к своему облику, а вот воспитатели детских садов почему-то считают, что нет смысла стараться хорошо выглядеть и быть аккуратным, поскольку дети слишком малы и ничего не понимают. К сожалению, это ошибочное мнение, именно работники детского сада должны уделять особое внимание своему внешнему виду, которое является одним из факторов формирования внутренней культуры ребенка.

Следующий этап общения - речевое общение. Педагогическая практика показывает, что неверно выстроенное речевое сообщение может привести как к непониманию партнерами друг друга, так и к открытому конфликту. В.Н. Куницина в своей книге «Межличностное общение», приводит принципы построения речевой коммуникации. Они могут быть представлены в виде схемы.

***Принципы построения коммуникации***

Эффективность и успех общения педагога с родителями будет зависеть и от стиля общения.

Первое экспериментальное исследование стилей общения было проведено в 1938 году немецким психологом Куртом Левином. В этой работе он указывает на то, что у каждого человека свой, характерный только для него, стиль общения с людьми. Он несколько изменяется в зависимости от партнёра и характера деятельности, но при этом сохраняя свои сущностные черты и свою уникальность. Стиль общения отражает специфику взаимоотношений между людьми, многообразную и в то же время неповторимую сущность личностей, включённых в диалог.

В наши дни выделяют много стилей общения, мы остановимся на основных:

**Совместное творчество**

В основе совместного творчества лежит единство высокого профессионализма педагога и его этических установок. Деятельностно-диалоговая схема этого общения ставит педагога и родителя в паритетное положение, когда ставятся общие цели и совместными усилиями находятся решения. В этом стиле, как на фотопленке, проявляются все личностные качества обеих сторон. Увлеченность общим делом – источник дружественности и одновременно дружественность, помноженная на заинтересованность, рождает совместный увлеченный поиск.

**Авторитарный стиль**

Согласно авторитарному стилю педагог все решения принимает единолично, отдает приказы, делает указания. При авторитарном стиле общения, решения принимаются педагогом и поступают родителям в виде директив, поэтому этот стиль часто называют директивным. В этом случае, по мнению педагога, его директивы не подлежат обсуждению, их надлежит неоспоримо выполнять.

**Попустительский стиль**

Характерной чертой попустительского стиля общения является незначительная активность педагога, проблемы с родителями обсуждаются формально. Педагог подвергается различным влияниям, не проявляет инициативы в совместной деятельности с родителями, часто не желает или не способен сам принимать решения, ограничиваясь формальным выполнением обязанностей и указаний администрации.

**Стиль - дистанция**

Без соблюдения дистанции педагогическое общение может скатиться к панибратско-снисходительным отношениям. Дистанция выступает как показатель ведущей роли педагога. Популярность этого стиля общения заключается в том, что начинающие педагоги нередко считают, что общение - дистанция помогает им сразу же утвердить себя как педагога, и поэтому они используют этот стиль в известной мере как средство самоутверждения. Но, использование этого стиля общения, в большинстве случаев, ведет к педагогическим неудачам, поэтому следует выбрать разумный диапазон его применения. Общение - дистанция в известной степени является переходным этапом к такой негативной форме общения, как общение-устрашение.

**Стиль - устрашение**

Этот стиль искусственно ставит партнера в зависимое положение, вызывая у того негативное отношение к противоположной стороне. Процесс общения оказывается жестко регламентированным, загнанным в формально-официальные рамки. Между общающимися возводится незримый барьер отчуждения.

**Стиль - заигрывание**

По существу, тип общения–заигрывания отвечает стремлению завоевать ложный, дешевый авторитет у родителей, что противоречит требованиям педагогической этики. Им часто пользуются молодые педагоги, чтобы быстро установить контакт с родителями, понравиться им, это вызвано отсутствием необходимой общепедагогической и коммуникативной культуры, умений и навыков педагогического общения, опыта профессиональной коммуникативной деятельности.

**Менторский стиль**

Менторский стиль общения появляется в случае, когда один из партнеров (чаще всего это бывает лицо, считающее себя "бывалым" человеком) добровольно или непреднамеренно принимает на себя роль наставника. Назидательно-покровительственный тон присутствует не только в диалоге, но и во всем его внешнем облике.

**Конфликты родителей и воспитателей в детском саду**

Причины могут быть как объективными, так и субъективными.

Объективными причинами являются недобросовестное отношение воспитателя к работе. Лучший выход из ситуации – забрать ребенка и подыскать другой садик.

Субъективные причины имеют место быть как со стороны воспитателей, так и со стороны родителей. К ним относятся неоправданно позитивные или же неоправданно негативные эмоции от детского сада.

Неоправданно позитивные эмоции возникают в том случае, если родители убеждены, что детский сад научит ребенка всему. Если эти ожидания не оправдываются, то возникает напряжение между воспитателями и родителями. Важно понимать, что детский сад многое делает для развития детей. Но он не сможет заменить ребенку родителей и их воспитательное воздействие.

Неоправданно негативное отношение к детскому саду возникает тогда, когда родители сами не посещали дошкольное учреждение, но слышали множество плохого о нем.

Другой субъективной причиной конфликтов в детском саду является то, что для многих родителей воспитатель - символ власти, который поучает их. Когда воспитатель дает родителям рекомендации, они считают, что воспитатель оценивает их самих. Это ошибочное мнение, приводящее к недопониманию и конфликту.

***Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?***

 Со стороны родителей это:

* с ребенком мало занимаются в саду;
* не создают должных условий для укрепления его здоровья, мало (или слишком много) гуляют, не проветривают или слишком часто проветривают группу, слишком легко (тепло) одевают;
* не могут найти подход к ребенку;
* используют непедагогичные методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);
* плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сразу сменили трусики, не переодели грязную футболку);
* ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;
* ограничивают свободу ребенка (одна мама жаловалась мне, что её ребенка заставляют во время тихого часа лежать в кроватке; она думает, что воспитатели должны просто поиграть с ребенком, раз он не хочет спать);
* часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
* не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях), ударили, поцарапали.

Конечно, и у воспитателей есть "свой список" претензий к родителям:

* неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;
* забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
* забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
* приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);
* поздно забирают детей;
* плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход);
* предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем  - это хорошая работа воспитателя. Если он действительно работает с душой, увлечен ею, "горит" на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов. Однако в большинстве случаев конфликты все-таки имеют место. Но их можно свести к минимуму!

***Воспитателям:***

* информировать родителей в том, что будет происходить в детском саду и группе, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.
* показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку, в которой будут прописаны правила поведения  в конфликтной ситуации.
* грамотно доносить информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только, потом формулировать проблему.
* использование воспитателем различных форм и методов в работе с родителями

 ( беседы и консультации с психологом, анкетирование, дни открытых дверей и многое другое).

***Родителям:***

* Родителям, прежде всего, нужно помнить, что детский сад не заменит родительского воспитания.
* Родители должны понимать, что поведение ребенка, который попадает в детский сад, кардинально меняется.
* Родители также должны учиться доносить до воспитателей информацию в неконфликтной форме.

Проблема конфликта между родителями и педагогами — это глобальная проблема общества в целом, самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения. Но, к счастью, большинство родителей и воспитателей понимают, что единственно правильный и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве. Прислушиваться друг к другу и действовать сообща — это нелегкий труд, но он сполна вознаграждается гармоничным развитием и счастьем наших детей.

**Принципами взаимодействия с родителями являются:**

1. ***Доброжелательный стиль общения педагогов с родителями***

Позитивный настрой на общение является тем самым прочным фундаментом, на котором строится вся работа педагогов группы с родителями. В общении воспитателя с родителями неуместны категоричность, требовательный тон. Ведь любая прекрасно выстроенная администрацией детского сада модель взаимодействия с семьей останется «моделью на бумаге», если воспитатель не выработает для себя конкретных форм корректного обращения с родителями. Педагог общается с родителями ежедневно, и именно от него зависит, каким будет отношение семьи к детскому саду в целом. Ежедневное доброжелательное взаимодействие педагогов с родителями значит гораздо больше, чем отдельное хорошо проведенное мероприятие.

1. ***Индивидуальный подход***

Необходим не только в работе с детьми, но и в работе с родителями. Воспитатель, общаясь с родителями, должен чувствовать ситуацию, настроение мамы или папы. Здесь и пригодится человеческое и педагогическое умение воспитателя успокоить родителя, посочувствовать и вместе подумать, как помочь ребенку в той или иной ситуации.

1. ***Сотрудничество, а не наставничество***

Современные мамы и папы в большинстве своем люди грамотные, осведомленные и, конечно, хорошо знающие, как им надо воспитывать своих собственных детей. Поэтому позиция наставления и простой пропаганды педагогических знаний сегодня вряд ли принесет положительные результаты. Гораздо эффективнее будут создание атмосферы взаимопомощи и поддержки семьи в сложных педагогических ситуациях, демонстрация заинтересованности коллектива детского сада разобраться в проблемах семьи и искреннее желание помочь.

1. ***Готовимся серьезно***

Любое, даже самое небольшое мероприятие по работе с родителями необходимо тщательно и серьезно готовить. Главное в этой работе - качество, а не количество отдельно взятых, не связанных между собой мероприятий. Слабое, плохо подготовленное родительское собрание или семинар могут негативно повлиять на положительный имидж учреждения в целом.

1. ***Динамичность***

Детский сад сегодня должен находиться в режиме развития, а не функционирования, представлять собой мобильную систему, быстро реагировать на изменения социального состава родителей, их образовательные потребности и воспитательные запросы. В зависимости от этого должны меняться формы и направления работы детского сада с семьей.

Педагог-психолог Смирнова О.В.