



ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СРЕДНЕУРАЛЬСК
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА – ДЕТСКИЙ САД № 20
«ЗОЛОТОЙ ПЕТУШОК»
(МАДОУ ЦРР детский сад №20)

ПРОБЛЕМЫ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ: КОНФЛИКТЫ С РОДИТЕЛЯМИ

Практикум



«Раз пошел богатырь к быстрой реченьке. А на берегу той реки – Змей Горыныч лежит. И стал биться богатырь со Змеем проклятым. День бился, два бился, три бился...

Наконец, обессиленные, упали они и, чуть дыша, Горыныч спрашивает:

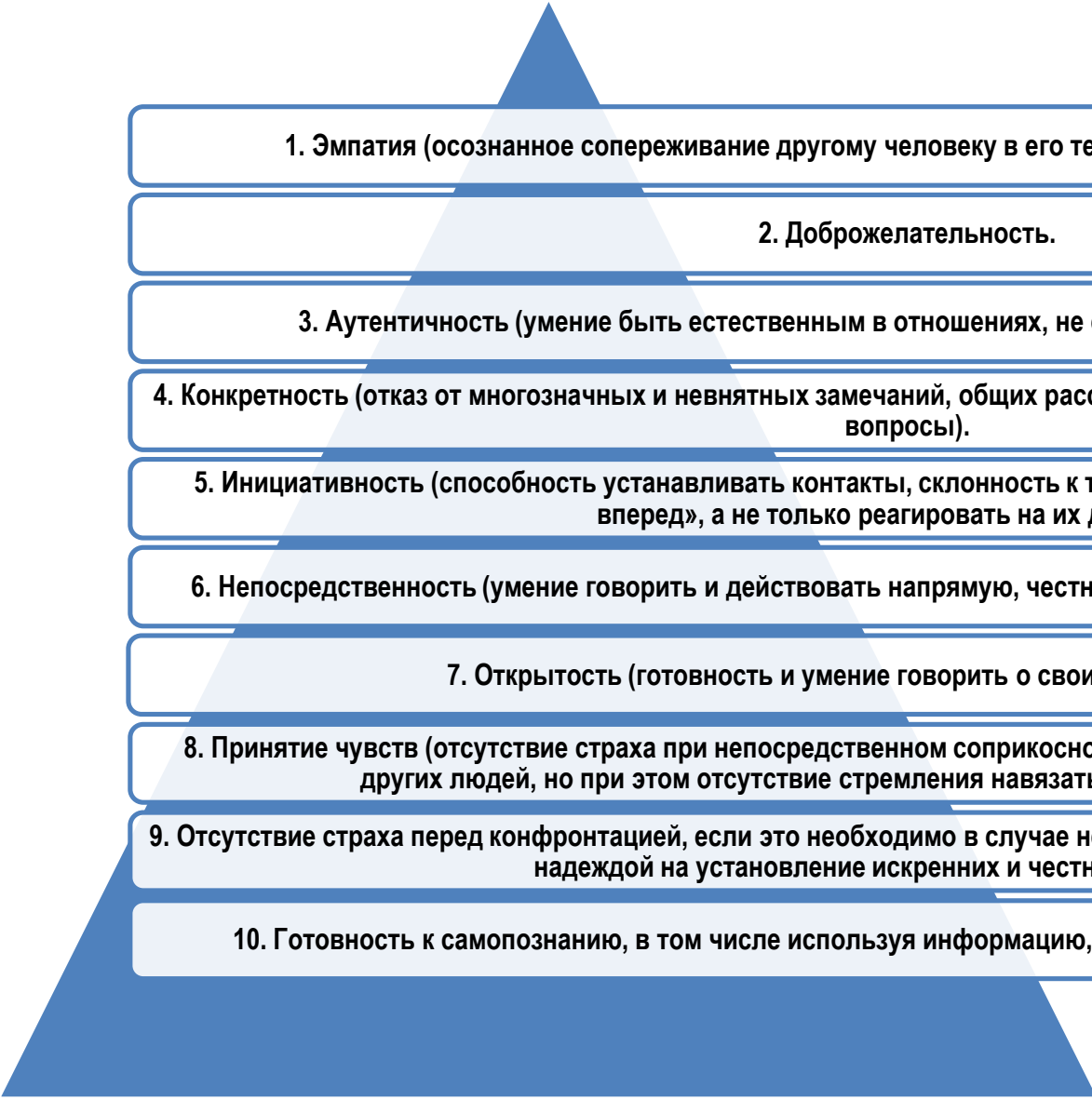
- Чего ж тебе было надобно, Иванушка?**
- Да, я водицы испить хотел...**
- Ды-к, пил бы! Чего ж драться-то начал?!»**



"Любой конфликт в семье, на работе, в любви и дружбе - это лишь отражение вашего внутреннего конфликта. Поэтому разбираться надо не с окружающими - разбираться надо с собой."



Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов



1. Эмпатия (осознанное сопереживание другому человеку в его текущем эмоциональном состоянии).

2. Доброжелательность.

3. Аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).

4. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

6. Непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

8. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

9. Отсутствие страха перед конфронтацией, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

10. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

Барьеры общения

```
graph TD; A[Барьеры общения] --> B[Невербальные]; A --> C[Вербальные]; B --> D[Закрытая поза]; B --> E[Поза сидя, взгляд свысока]; B --> F[стол]; C --> G[Манипуляции, морализирование]; C --> H[Наставнические поучения]; C --> I[Критика, суждения, обвинения]; C --> J[Попытка обмана или сокрытия информации]; C --> K[Перекладывание ответственности];
```

Невербальные

Закрытая
поза

Поза
сидя,
взгляд
свысока

стол

Манипуля
ции,
морализи
рование

Наставни
ческие
поучения

Критика,
суждения,
обвинения

Попытка
обмана
или
сокрытия
информа
ции

Переклад
ывание
ответстве
нности

СПОСОБЫ ВЕДЕНИЯ РАЗГОВОРА, КОТОРЫЕ МЕШАЮТ ЛЮДЯМ ПОНЯТЬ ДРУГ ДРУГА, УХУДШАЮТ ИХ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ, ВЫЗЫВАЮТ ЗЛОСТЬ, ПРОТЕСТ И РАЗДРАЖЕНИЕ

Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)

- Вы несете абсолютную чушь!
- Это неверно!
- Вы ничего не понимаете!

Советы

- Я бы не советовал вам так со мной обращаться.
- Не вашего ума дело – пойдите поучитесь!
- Мой вам совет – прекратите сейчас же!

Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)

- Что вы здесь делаете?
- Где вас носило до самого вечера?
- Кто вы такой вообще?
- Как вы смеете?
- Вы в своем уме?
- О чем вы думаешь, когда я с вами разговариваю?

Приказы

- Прекратите меня злить!
- Замолчите сейчас же!
- Идите куда хотите!

Ложные аргументации

- Вы никогда не идете мне навстречу!
- С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!
- Люди для вас ничего не значат!
- Вы меня не сможете убедить в своей правоте – даже не пытайтесь!
- Вы меня в могилу свести хотите!
- Вы это делаете специально, чтобы меня позлить!
- Вы только о том и думаете, как бы меня посильнее задеть!

Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев

- Вы ни разу в жизни ничего для школы и класса не сделали!
- Организацией всех мероприятий в нашем классе занимаюсь только я! Родители палец о палец не ударили!
- Ничего хорошего за все время обучения вашего ребенка я от вас не видела! На экскурсии не сопровождаете! На собрания не приходите!
- За всю время нашего общения вы ни на одно мероприятие не пришли без уговоров! А это, между прочим, ваш ребенок!

Ирония, язвительность

- Ну, вы у нас и герой!
- Вы просто гениальный воспитатель!
- На вас теперь все с восхищением смотрят!

Человек находится в состоянии эмоционального напряжения и готов к конфликту

Моторная реализация речи: речедвигательные затруднения, повышение – понижение громкости, увеличение – снижение темпа, срыв голоса, вздохи, паузы

- **Грамматический строй: появление телеграфного стиля, неадекватные повторы и бессмысленности, уменьшение числа глаголов, увеличение числа наречий.**

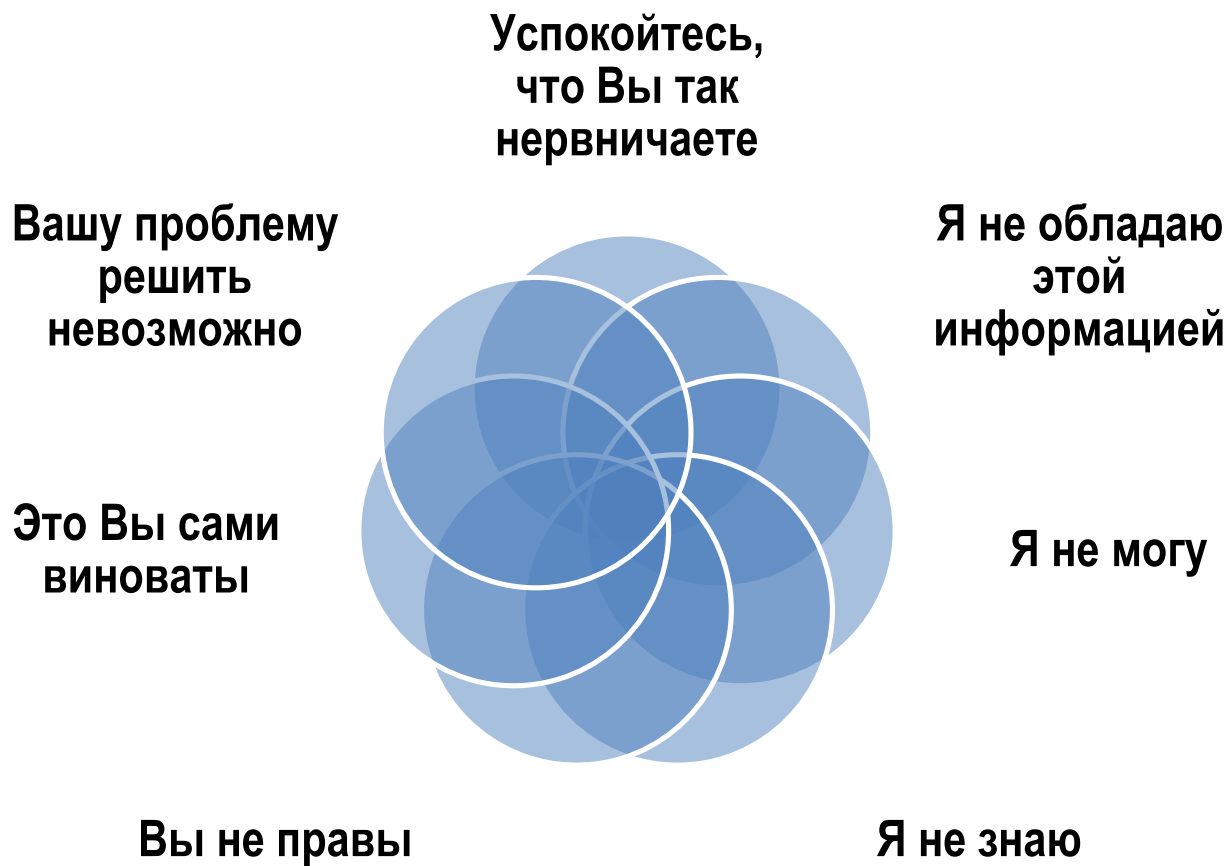
Лексика: более простые короткие слова, чаще встречающиеся в бытовой речи; появление слов-паразитов (как бы, вот, как его и так далее), увеличение числа ошибочного употребления слов.

- **Семантика: появление слов с семантической безысключительностью (вечно, всегда, никогда, все, никто и так далее)**

чрезмерная резкость или нерешительность, нехарактерные для данного человека.

Раздраженный тон, закрытая поза, нахмуренный лоб, снисходительный взгляд сверху вниз

Фразы-раздражители



Негативные формулировки	Позитивные формулировки
Я считаю	Я думаю
Вы должны	Вы можете
Вам придется заехать за характеристикой в конце недели	Вы сможете забрать характеристику в конце недели
Вам придется подождать, пока директор освободится	Вы можете подождать, пока освободится директор, здесь
Что вам не нравится?	Как вы себе это представляете
Что вас не устраивает?	Что можно улучшить?
В общем-то неплохая программа	Эта программа одобрена экспертами
Ваш ребенок не почувствует у нас никакого дискомфорта	Ваш ребенок у нас почувствует себя комфортно
Мы не можем предложить другие программы	Мы можем предложить вам одну из лучших программ обучения
Я считаю, эта роль вашему ребенку не подходит	Думаю, ваш ребенок отлично справится с ролью...
Вы же ФОПа не знаете, как вы можете об этом судить	Согласно ФОПу...
Я ничего об этом не знаю	Я уточню этот вопрос

Неэффективные приемы реагирования на конфликтное поведение



Эффективные приемы реагирования на критику со стороны родителей



Модель «Я-сообщения»



Обобщенная критика

Оскорбления

«Не сад, а неизвестно что»

«Безобразие сплошное»



Обобщающие слова

«Вы всегда ругаете моего ребенка за шалости, а он потом сильно переживает»

«У вас никогда ничего нельзя узнать»



Конкретизация

«Что конкретно вы имеет в виду?»

«Что конкретно вам не нравится?»
«Давайте попробуем разобраться в ситуации вместе»

Несправедливая критика

Высказывания, которые не отражают реального положения дел

«Вы плохо обращаетесь с моим ребенком»

«У вас предвзятое отношение к моему ребенку»

Конкретизация

«Что конкретно вызывает у вас тревогу?»

«Что конкретно вам не нравится?»

Альтернативный вопрос

«Вам не нравится, как Ваня усваивает программу или как проходят режимные моменты?»

!Важна интонация

Вытягивание критики

«Вам не нравится, а что еще вам не нравится?»

!Важна интонация

Выражение понимания

«Я понимаю вашу обеспокоенность...»

Прояснение намерений

«Вы хотели бы обсудить особенности работы в нашей организации или решить свою проблему?»

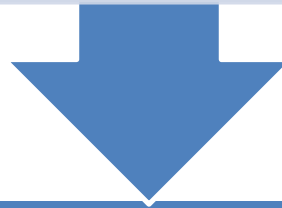
Открытое выражение чувств

«Мне тяжело это слышать...»

Справедливая критика

Фразы, отражающие реальное положение вещей

«Ребенок не усвоил программу»



Согласие с возможной правдой

«В этом году у Вани действительно возникли затруднения с освоением некоторых областей образовательной программы...»

!Тон должен быть уверенным

Работа с вербальной атакой



**“ПОЗДРАВЛЯЮ,
ШАРИК,
ТЫ
БАЛБЕС!”**

Поведение родителя	Поведение педагога
Родитель нетерпелив и суетлив	Оставаться максимально открытым к общению, проявлять решительность со своей стороны
Родитель резок и эмоционален	Одобряйте высказывания собеседника, проявляйте сдержанность и спокойствие
Родитель высокомерен	Проявляйте доброжелательность, задавайте вопросы, выявите истинные причины переживаний и недовольства родителя
Родитель чересчур многословен	Сохраняйте деловой тон общения, в разговоре не переходите на отдаленные темы
Родитель застенчив и сдержан	Не торопите человека, дайте поразмышлять, поговорите с ним о его ребенке, о его лучших качествах
Родитель медлителен	Дайте понять, что вы действуете только на пользу ребенку, приводите весомые аргументы
Родитель нерешителен	Задавайте вопросы о ребенке, его интересах, особенностях поведения, предлагайте советы по воспитанию, будьте осторожны с критикой

Умение слушать

1. Не прерывать и не перебивать собеседника. Прервать на полуслове – это то же самое, что сказать человеку: «Хватит говорить, теперь послушай меня, мое мнение важнее». Тишина стимулирует людей говорить.
2. Не смотреть на часы, беседа с родителем. Если нужно посмотреть на часы, это надо сделать незаметно. Иначе родитель интерпретирует этот жест как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.
3. Не заканчивать предложение за собеседника. Дать родителю полностью высказать свою мысль.
4. Задав вопрос, дождаться ответа. Не отвечать самому на свой вопрос, не бояться возникающей паузы.
5. Принять соответствующую позу:
 - сидеть прямо, слегка наклонившись вперед;
 - поддерживать визуальный контакт;
 - повернуться к собеседнику лицом (поворота головы недостаточно, развернуться к клиенту корпусом);
 - кивать (если кивать слишком часто, собеседник может подумать, что терпение педагога закончилось и родителю пора завершать беседу).
6. Задавать уточняющие вопросы:
 - Вы имеете в виду, что...
 - Вы хотите сказать, что...
 - Поясните, пожалуйста.
7. Не поддаваться соблазну опровергать новую для нас информацию. Можно спросить:
 - Откуда у вас такие сведения?
 - Почему вы так считаете?
 - Чем объясняется ваша позиция?
8. Избегать синдрома «А у меня...» Не надо стараться произвести на собеседника впечатление своим «крутым» личным опытом.

Это все

