Как помочь педагогам выстроить профессиональное общение с родителями.

Шумейко А.А.,
старший воспитатель НРМДОБУ «ЦРР-д/с «Улыбка».

Слайд 1.

ФГОС ДО требует от нас выстраивания партнёрских взаимоотношений с родителями. Цель ясна. Но почему же так сложно её достичь?

Партнёрский отношения это какие? Попросив педагогов дать чёткое и лаконичное определение партнёрским отношениям, мы встретили у большинства педагогов затруднение. Так как же идти к той цели, определения которой у нас нет?

Так и появился этот методический проект с педагогами, где мы по полочкам раскладываем - как выстроить те самые, партнёрские отношения с семьёй.

Слайд 2

Начали с самого начала. А именно с истории.

Разобрали с педагогами - почему детский сад стал услугой? Прошли времена, когда количество детских садов было остро ограничено, когда родители не имели права голоса - лишь бы «пристроить ребёнка в сад». Современных детских садов достаточно, у родителей есть альтернатива и варианты выбора.

Слайд 3.

Семья уже не находится в зависимом положении от детского сада. Семья и детский сад имеют взаимную выгоду.

И педагог, как исполнитель услуги обязаны иметь высокий уровень компетентности и является гарантом качества образования.

Слайд 4.

Далее для нас важно чтобы педагоги чётко понимали – абсолютно все отношения между родителем и учреждением **регламентированы Законом.** На основе Закона же и разрабатываются наши локальные акты - Договор с родителями и Правила внутреннего распорядка обучающихся. Эти два документа важно разобрать с воспитателями по крупицам, по каждому пункту.

Для того чтобы у педагога были чёткие знания о том, какие вопросы урегулированы на бумаге. В случае любой спорной ситуации педагог должен знать – А что написано в законе? Что в документах?

Слайд 5.

Затем на психологическом практикуме рассмотрели классическую модель **позиций в отношениях:** на равных, из позиции Жертвы («я плохая – вы хорошие»), из позиции Агрессора («вы плохие - я хорошая»).

Логически пришли к выводу, что единственно верная в профессиональном общении — это позиция «на равных».

Слайд 6.

Затем подробно изучили, **чем профессиональное общение отличается от личностного.**

Здесь нам отлично помогло моделирование ситуаций. Представьте, что вы пришли в магазин за новым телефоном. Что вы ждёте от менеджера по продажам? Вы ждёте качественно оказанной услуги! Не разговоров на отвлечённые темы, не личных историй, не дружбы. Вы хотите просто получить услугу и уйти.

Слайд 7.

Здесь-то и выяснилась большая проблема у воспитателей - не умение разделить личное и профессиональное общение. Начали работать над этим!

В таблице наглядно видно, как и чем отличается личное общение от профессионального.

Люди в круг нашего личного общения всегда попадают благодаря своим качествам и у вас всегда есть право выйти из этих отношений.

От личных отношений у нас есть ожидания, т.к. от собеседника вы ждёте определённого поведения. Например, я знаю, что мои подруги никогда не сделают токсичных замечаний по поводу моей внешности, это ожидаемо мной. А если вдруг кто-то из подруг не ответит моим ожиданиям, я свободно могу выбрать дальнейшую стратегию общения: могу проговорить свои чувства, могу устроить скандал, могу обидеться и не разговаривать 10 дней.

Профессиональное же общение предназначено не удовлетворять наши внутренние эмоциональные балансы, а для того чтобы решать профессиональные задачи.

Т.е. люди с которыми мы общаемся по профессии - мы их не выбираем, они оказались в нашем круге волею судьбы, и, следовательно, ожиданий от этих людей у нас быть не должно. И самое главное здесь в профессиональном общении мы не вольны в выборе стратегии поведения.

Когда у педагога в голове чётко выстраивается эта картина, он как будто перестаёт «разочаровываться» в людях (родителях, коллегах) понимая, что родитель не должен быть мне лучшим другом, говорить слова благодарности и удовлетворять мои личные ожидания. А я родителю так же не должна: выполнять личные просьбы, быть понимающим другом.

Продолжаем моделировать с педагогами ситуации.

«Мария Ивановна, вы не могли бы сегодня задержаться? Я Васю смогу забрать только в 19.30?». «К сожалению, нет. Наш детский сад работает до 19.00».

«Оставьте нам завтрак. Мы придём в 10 часов». «Я не могу того сделать - хранение продуктов в группе запрещено СанПиН».

«Я понимаю, что вам так удобнее, но вход в детский сад после 8.00 осуществляется только через центральный вход по требованиям безопасности».

Слайд 8.

Разобравшись, что же такое профессиональное общение учим воспитателей **проактивному подходу**.

Педагог должен понимать - любое его действие приводит к результату.

Для того, чтобы результат лежал в плоскости профессионального общения важно всегда в голове держать цель.

Слайд 9.

Важно научится избегать когнитивного искажения при трактовке фактов.

Давайте рассмотрим на примере. Ситуация, когда мама не пришла на встречу.

Слайд 10.

Наша задача научить педагогов к проактивному подходу во всём.

На психологических практикумах мы моделируем возможные проблемные ситуации с родителями и учимся выходить из них.

Например, ситуация: у ребенка в шкафчике мокрая скомканная одежда-после прогулки вы забыли её развешать. Мама с упрёком говорит вам об этом.

Здесь спектр эмоций: от желания впасть в Жертву и начать оправдываться, включить Агрессора и обвинить маму, что вообще-то давно пора научить ребёнка, и сама-то она варежки ему вечно забывает положить.

Но! Мы задаём себе один единственный вопрос - Чего я хочу от этой ситуации? И профессионально выводим разговор в плоскость общения на равных. «Мария Ивановна, мне понятно ваше недовольство. Приношу извинения. Буду внимательнее относиться к детским вещам».

Слайд 11.

Данная тема, которая несомненно основывается на психологии отношений, получила большой отклик у наших педагогов. В следующем учебном году данный методический проект продолжится следующими темами и практикумами: Личные границы педагога, Треугольник Карпмана «Жертва-Спасатель-Агрессор», Разберём разные типы личности и варианты взаимодействия с ними, будем учиться конструктивно решать конфликты и практиковать техники общения.

Слайд 12.