

ПАМЯТКА.

Техники и речевые формулы которые помогут эффективно взаимодействовать педагогу с родителями.

Часто бывает, что педагогу трудно сохранить самообладание, избежать "подыгрывания" родителю, который подавляет и манипулирует, играя на сочувствии и неуверенности, и конструктивный разговор становится невозможным. Основная цель общения педагога с родителями – объединение совместных усилий для решения конкретной проблемы. Приведенные ниже техники и примеры помогут вам в этом.

Техника «Сэндвича» для трудных разговоров.

Техника, которая помогает сделать разговоры более конструктивными - техника "коммуникационного сэндвича". Эта методика представляет собой структурированный способ предоставления обратной связи, где конструктивная критика "сэндвичируется" между двумя слоями положительных комментариев. Такой подход делает обратную связь более легкой для восприятия, приемлемой и в конечном итоге более эффективной для стимулирования положительных изменений.

Структура "коммуникационного сэндвича":

1. **Верхний слой - начните с позитива.** Начните разговор с признания достоинств и качеств вашего партнера. Это создает поддерживающую атмосферу и помогает вашему партнеру быть более открытым к обратной связи. Например, **"Мы ценим то, как вы всегда находите время, чтобы поинтересоваться, как у ваших ребятишек дела". "Ребенок подтянулся по нескольким предметам, учителя его хвалят, в детском доме себя активно проявляет, участвует в мероприятиях"**. Если сразу перейти к критике, партнер может уйти в глухую оборону, и тогда конструктивного диалога уже не получится.

2. **Начинка - дайте конструктивную обратную связь.** После положительного начала переходите непосредственно к проблеме. Сосредоточьтесь на конкретном поведении, а не на личных качествах вашего партнера. Например, **"В последнее время у ..., заметили, что меня очень беспокоит, он стал общается с подозрительными людьми, много времени проводит в телефоне, стали появляться деньги ... - только спокойное, вежливое объяснение своих чувств. Главное - сосредоточиться на конкретном поведении, а не на личности партнера.**

3. **Нижний слой - завершите ободряющим словом.** Закончите разговор позитивным, ориентированным на будущее заявлением, подчеркнув, что вы верит в человека и ваши отношения. Это смягчает обратную связь и создает надежную, совместную атмосферу. Например, **"Я знаю, как вы заботитесь и беспокоитесь о ребенка, и я уверена, что вместе мы обязательно найдем способ уберечь его от сомнительных правомерных поступков."** Таким образом, вы еще раз даете понять собеседнику, что его мнение важно для вас, и разговор заканчивается на мажорной, вдохновляющей ноте.

Ключевые моменты для эффективного использования "коммуникационного сэндвича":

- Искренность в комплиментах
- Избегайте слова "но", которое может свести на нет предыдущий положительный комментарий
- Извиняйтесь, когда это необходимо, демонстрируйте ответственность
- Приглашайте партнера поделиться своей точкой зрения, чтобы создать более сбалансированный диалог

Применение "техники сэндвича" во время трудных разговоров помогает создать поддерживающую атмосферу, снизить защитные реакции партнера и в конечном итоге вести более конструктивный диалог, способствующий позитивным изменениям в отношениях. Партнер чувствует, что вы на его стороне и хотите помочь, а не просто поворчать

Техника «Я-ВЫСКАЗАНИЯ»

»Алгоритм "я-высказывания"

1. Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...»).
2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»).
4. Представить, как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, вам стоит поступить так...», «В следующий раз сделайте...»)
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение).

Формула

Ситуация + Я - чувство + Объяснение

Пример: «Я - высказывание»

Когда вы звоните в нетрезвом состоянии мне и высказываете мне свои недовольства (**СИТУАЦИЯ**)/ я чувствую дискомфорт от общения, который меня очень напрягает/, в то время, когда вы находите время и звоните в трезвом состоянии, у нас с вами общение, проходит довольно спокойно и мы с вами можем решить много вопросов (**Я-ЧУВСТВО**) / для того чтобы нам с вами было обоим комфортно общаться и продуктивно решать все вопросы, я вас прошу мне звонить только в трезвом состоянии, в противном случае у нас с вами общение не сложится (**ОБЪЯСНЕНИЕ**).

Техника «Рефрейминг».

Рефрейминг — это психологическая техника, которая позволяет изменить наше отношение к чему-то негативному или стрессовому. Вместо того чтобы заикливаться на плохих сторонах ситуации, мы ищем в ней положительные моменты или хотя бы нейтральные. Это помогает снизить тревогу, улучшить настроение и найти новые пути решения проблем.

Другими словами, это когда мы меняем своё или партнера по общению, восприятие ситуации или проблемы, чтобы посмотреть на неё с другой стороны, помогает смягчить острые углы и взглянуть на жизнь, ситуацию более оптимистично.

Алгоритм:

1. Осознать негативные мысли.

Сначала поймём, какие именно мысли вызывают беспокойство или раздражение.

2. Найти альтернативную точку зрения.

Попробуем посмотреть на ситуацию с другого угла. Найдём позитивные аспекты или хотя бы нейтральные.

Рефрейминг можно применять буквально везде: в личной жизни, работе, отношениях.

Пример:

Когда у вас что то не получилось. Можно думать: "Я полный неудачник, ничего не получится." А можно сказать себе: "Ну что ж, теперь знаю, над чем поработать. В следующий раз точно справлюсь лучше!"

Хорошо отражается рефрейминг в следующем анекдоте:

- Приходит как-то Лиса к Зайцу и просит написать характеристику на Осли. Тот, не долго думая, пишет: "Туп и упрям".
- Но это же характеристика на повышение, – возмущается Лиса.
- А что писать?
- Напиши: "Устойчив в своих убеждениях и упорен в их достижении".

Речевые формулы и тактика поведения воспитателей в разных ситуациях:

№	Поведение родителя	Что делать педагогу?
1	Агрессивное	Необходимо сохранить эмоциональную отстранённость и поддерживать в себе спокойный и охлаждённый нейтралитет, т. е. не позволять себе зарядиться отрицательными эмоциями этого родителя (необходимо "продержаться" примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться на свою беспомощность, после чего накал снижается и можно выстраивать диалог). нужно стараться выслушать молча, оставаться спокойной, уверенной в себе, не теряя вежливой доброжелательности.
2	Родитель жалуется	спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: "Я Вас слушаю. ", "Я Вас понимаю". Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстранённость, родитель начнёт "остывать", его эмоции начнут иссекать и гаснуть.

		В конце концов он успокоится, в нём будет формироваться психологическая готовность к конструктивному разговору с нами.	
3	Как сформулировать просьбу, чтоб отказать было невозможно?	- Только Вы в этой ситуации можете нам помочь... - Как замечательно, что Вы подошли.... Я больше ни к кому не могу обратиться, только к Вам... - Я знаю, что только Вы справитесь, потому что... - Нам очень нужна именно Ваша помощь...	
4	Как возразить родителю, чтобы избежать возникновения конфликта?	- Очень хорошо, что Вы подняли этот вопрос, и... - Спасибо, что Вы обратились с этой проблемой к нам, и мы обязательно ее решим, когда это будет удобно нам с Вами... - Я уважаю Ваше мнение, и в то же время вижу эту ситуацию с другой стороны..., а как Вы видите выход из этой ситуации, что мы можем предпринять? (важно дождаться первого предложения от родителя) - Нам это важно, давайте подумаем, как нам решить эту проблему, и избежать данной ситуации в будущем...	
5	Как утешить?	- Все будет хорошо, я (мы) постараемся Вам помочь.... - Я вам сочувствую, Вы можете рассчитывать на нашу помощь... - Давайте будем надеяться на лучшее! У нас была похожая ситуация и.....	
6	Как извиниться?	- Извините, возможно, я неправильно высказала свою мысль... - Я прошу прощения, что так произошло.... - Приношу свои извинения, это была случайность.... - Прошу Вас меня извинить за то, что.....надеюсь.....	
7	Речевые формулы <u>возражения</u> , которые помогут избежать возникновения конфликта в ходе разговора с родителями.	Какие речевые формулы нежелательно использовать	Какие речевые формулы желательно использовать
		Каким тоном следует произносить эти реплики? (Мягко, спокойно).	
		- я не знаю	- Мне необходимо уточнить

		- Я не могу сейчас...	- В настоящее время это довольно сложно, однако.
		- вы меня не так поняли...	- Давайте уточним следующее.
		- Нет, я с вами не согласна...	- К сожалению, придется вам возразить
		- вряд ли это возможно...	- Я понимаю вас, однако.
		- Это не так...	- Я в целом разделяю ваше мнение, но.
		- я не согласна...	- Очень бы хотелось с вами согласиться, но.
		- Не думаю, что это верно...	- Верно, но нужны некоторые уточнения.
		- Вы не должны	. - Будет лучше, если вы.

Простые подсказки в непростых ситуациях

<u>Ситуация:</u>	<u>Что чувствует родитель</u>	<u>Что чувствует воспитатель</u>	<u>Общая цель</u>	<u>Что делать?</u>
<u>Воспитатель обратился с вопросом:</u> <u>«Планируете ли вы забирать детей домой».</u> <u>Родительница ответила:</u> <u>«Нет, Вы, сами их у меня забрали. Сами их и привезете».</u>	Обида на органы власти, которые изъяли ребенка из семьи, чувство мести. Весь спектр чувств родитель направляет на воспитателя.	Обида, что обвиняют ее необоснованно. Ответное чувство раздражения.	Вернуть ребенка домой.	(См. поведение воспитателя при агрессивном родителе). «Я понимаю ваше недовольство ситуацией, но пока мы с вами тут будем спорить, кто прав, а кто виноват, дети все это время будут находиться вне дома. Я предлагаю вам свою помощь, вернуть детей домой. К сожалению, желание детей и наши действия, без ваших действий к этому результату не приведут. Вы в этой цепочке являетесь важным звеном. Сейчас нам нужно объединиться, потому что только вы в этой ситуации можете помочь

				детям вернуться домой». Важно, акцент в общении сводит на общую цель - Вернуть детей домой. - Я понимаю, как Вам трудно, и все-таки очень бы хотелось, чтобы.... Давайте поможем ребёнку вместе... - Я Вас понимаю, Ваши проблемы и сложности, но давайте подумаем еще и о Вашем ребёнке....
«Мой ребенок самый лучший и уникальный просто вы его не понимаете»	Обидно, что ребенка не оценили по достоинству	Раздражение	Что бы ребенок был хорошим в учебе и поведении.	Для сообщения негативной информации о ребенке родителям, наиболее эффективно использовать технику «сэндвича». По принципу сэндвича общение строится так: начало и конец его обязательно должны носить позитивный характер, а середина включать все негативные моменты
«Вы не защитили моего ребенка, срочно отдайте его вещи и деньги» (ребенок был помещен в спец учреждение	Злость, обида, беспокойство за сохранность личных вещей ребенка.	Раздражение в ответ на обвинения	Сохранность личных вещей.	«Я уважаю ваше мнение, и в то же время вижу эту ситуацию с другой стороны, мы все возможное сделали чтобы сохранить

закрытого типа)				безопасность ребенка. Но к сожалению, влиять на решение суда мы не можем. Сохранность его личных вещей обеспечена в полном объеме. Мы вас уверяем, повода для беспокойства у вас в этом нет, как только ребенок придет, мы все его вещи вернем в целостности и сохранности». Нам очень, жаль, что мы не можем все вещи отдать вам, так как не имеем права нарушать законы. Как только ребенок вернется мы все ему обязательно передадим, еще раз повторимся, повода для беспокойства у вас в этом нет» <u>(придерживаемся общей цели – сохранность вещей)</u>
Ребенок в игре ударил нос. По телефону сообщил родительнице. Врачи осмотрели и сказали, что все в порядке. Родитель постоянно звонила интересовалась о состоянии ребенка. «Если	Беспокойство, думает, что от него что то скрывают и недостаточно проявляют внимание к ребенку.	Раздражение от постоянный звонков родительницы	Здоровье и безопасность ребенка.	«... мы понимаем ваше беспокойство, но с нашей стороны мы делаем все возможное. Ребенка показали нескольким специалистам, они ничего серьезного не нашли, обычный ушиб. Все будет хорошо, мы делаем все возможное для

<i>бы это был ваш ребенок, то....»</i>				ребенка, будьте спокойны мы держим ситуацию под контролем» (<u>держим общую цель</u>)
<i>Родитель не может дозвониться до ребенка и с упрёком воспитателю говорит: «Почему я не могу дозвониться до...»</i>	Беспокойство за ребенка, раздражение что не берет трубку.	Раздражение в ответ на претензию родителя.	Общение с ребенком.	«У нас в группе есть правила единые для всех, которому придерживаются все дети, вы знаете на сколько режимные моменты ВАЖНЫ для положительного эмоционального состояния и формирования самостоятельности детей. У ребенка есть режим, расписание кружков, где он развивается и учится новому, он не всегда может вам ответить, давайте договоримся о времени в которое будет удобно для вас обоих, а если что-то срочное, то в таких случаях звоните на мой номер, я вам помогу быстро с ним связаться». (показываем родителю позитивную сторону, почему ребенок не берет трубку, и выводим на общую цель когда может звонить)
<i>Родитель постоянно пишет жалобы в</i>	Это возможно психиатрическое	Дискомфорт, неприятные	При таком заболевании цель одна –	Поведение см. когда родитель жалуется)

<i>разные инстанции.</i>	заболевание - Сутяжничество	чувства, раздражение.	найти повод для жалобы.	С такими родителями как правило договориться сложно, так как отсутствует общая цель. Необходимо выслушать и перенаправить к специалистам: психологам, социальным педагогам, администрации. «Я вам советую обратиться по этому вопросу специалисту, который вам более подробно разъяснит», (можете обратиться к нашему специалисту... он вам ответит на все ваши вопросы)
<i>Родитель говорит ребенку и воспитателю, что восстановиться, а сам ничего не делает.</i>	Хочет проявить свою родительскую позицию, но по какой-то причине к действиям не переходит.	Раздражение на очередную ложь родителя.	Восстановить в родителя в родительских правах.	«М.В. вы в прошлую раз свою позицию уже высказали, чему я была очень рада, но никаких действий к сожалению, вы к этому не предприняли. Сейчас вы заявляете ее опять, возможно у вас есть трудности или вы не знаете с чего начать, то я вас могу заверить в нашей помощи, и поддержке по данному вопросу, у нас уже есть счастливые родители, которые восстановились в родительских

				правах и их детки проживают в настоящее время с ними. Приезжайте (приходите) мы вам обязательно поможем в этом. В противном случае, если вы это говорите, не обдумав для себя, то меня огорчает и печалит видеть ребятишек разочарованными в ожиданиях, в таком случае я вас очень хочу попросить, не обещать и не обнадеживать ребенка. Но даже если вы еще об этом серьезно не думали, то еще не поздно об этом подумать принять решение, еще раз повторяюсь с нашей стороны помощь и поддержка будет вам обеспечена»
<u>Воспитатель обратился с вопросом:</u> <u>«Планируете ли вы забирать детей домой».</u> <u>Родительница ответила:</u> <u>«Нет, меня устраивает, что дети у вас. У вас тепло, чисто, воспитатели хорошие»</u>	Родитель не уверен, что может удовлетворить эти потребности детей.	Растерянность	Удовлетворение потребностей детей.	«... М.И. спасибо Вам, что вы по достоинству оцениваете все что мы делаем для ваших ребятишек, но вы же понимаете, что материнскую любовь и заботу в полном объеме никто вашим детям дать не может. Если дело только в этом, то наши специалисты вам помогут в решении данного вопроса, и вы тоже сможете также

				удовлетворить потребности ваших детей. Поверьте, все можно решить и рядом видеть своих счастливых детей».
<u>Родитель звонит пьяный и начинает качать права: «Я буду жаловаться президенту»</u>	Критичность своих действий и поступков в пьяном состоянии у человека снижена или отсутствует.	Раздражение, злость на необоснованные выпады родителя.	Общие цели не определены.	<u>Необходимо установить границы допустимого:</u> «Я готова вас выслушать, но слушать брань не буду, если вы хотите обсудить вопросы, то прошу вас позвонить в трезвом состоянии. Я вас выслушаю, и мы с вами найдем решение ваших вопросов».

Гарантом эффективности работы с родителями являются:

- 1) установка на работу с родителями как на работу с единомышленниками (вместо установки «родитель — враг, соперник»);
- 2) доброжелательное отношение к ребенку и родителям (вместо обвиняющей позиции педагога);
- 3) заинтересованность педагога в решении проблемы ребенка (вместо формального общения, «для галочки»);
- 4) системный характер работы с родителями (вместо спонтанных, «одноразовых» мероприятий).

Рекомендации по общению

- Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. Необходима искренняя, доброжелательная **улыбка!**
- Называйте родителей по **имени и отчеству**.
- Если родитель хочет высказать свое мнение, рассказать о наболевшем, просто **выслушайте его**, не перебивая.
- Помните, что любые рекомендации по воспитанию ребёнка воспринимаются легче, если они следуют **за похвалой**.
- Подчеркивайте **значимость родителей** в воспитании собственного ребенка («*Вы лучшие всех знаете своего ребенка*»).
- Показывайте родителю **свой положительный настрой** по отношению к нему и его ребенку. Когда родитель увидит и почувствует, что педагог заботится об их благополучии, он перестанет прибегать к «психологической» защите и проявит готовность к сотрудничеству.

- 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.
- Выражайте уверенность в том, что если будут организованы **совместные усилия** семьи и педагогов детского дома, то существующая проблема будет успешно решена. *«Мы вместе против проблемы, а не против друг друга».*
- Как можно реже употребляйте местоимение «Вы...» (Вы сделайте то-то!», «Вы должны это!») Чаще говорите: **«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!»*
- Не беседуйте с родителями второпях, на бегу. Если не располагаете временем, лучше договоритесь о встрече в другой раз!
- Начинайте беседу с эмоционального отклика (*«Я переживаю, что...»; Я Вам сочувствую, давайте вместе найдем выход»*).
- Используйте перефразирование: *«Если я вас правильно понял, то.», «Другими словами, вы считаете.»*
- Сохраняйте **спокойствие** и уверенность в любой ситуации.