

Как правильно строить отношения со “сложными” родителями?



“Из-за того, что, пытаясь помогать другим, мы не получаем обратной связи, мы не можем ощутить, приносим ли настоящую пользу”.

Уильям Макаскилл

О чем мы поговорим сегодня

- **Сложные родители - какие они? Типичные претензии и “наезды”.**
- **Что делать? Алгоритм конструктивной обратной связи.**
- **Только факты! Учимся общаться безоценочно.**
- **Другие правила успешной коммуникации: “сэндвич”, ПОПС, FeedForward и др.**

Два основных типа



Пассивный родитель: не вступает в контакт, игнорирует просьбы и требования, не включён в школьную жизнь ребёнка.



Конфликтный родитель: постоянно вмешивается, всем недоволен, предъявляет претензии, пишет в органы управления и пр.

Какой тип хуже?

Агрессивные, конфликтующие родители неравнодушны к своим детям и к своему родительскому статусу. Их можно и нужно «переключать» в режим конструктивного диалога, хотя иногда это непросто.

Гораздо сложнее добиться чего-то от равнодушного, избегающего родителя. **Включенность — позитивная сторона конфликтности!**



Типичные претензии

- К моему ребёнку несправедливы (придираются, не видят его достоинств, не могут “раскрыть” и пр.)
- Воспитатель некомпетентен: не может найти к ребенку индивидуальный подход, не держит дисциплину;
- В саду не созданы условия (плохо кормят, не следят, нет медика, режим не устраивает, заставляют спать, не опрятен...)
- Дети обижают, подставляют, врут, один мальчик задирает всех детей, а вы не обращаете внимания и т.п.
- Почему вы уделяете мало времени моему ребенку?
- Почему вы заставляете его кушать или не следите, чтобы он все съел?
- Почему вы так мало или так много гуляете с детьми?”

Коллекция претензий

- *Вы не можете найти подхода, это не мои проблемы..*
- *Меня и моего ребенка затравили дети и родители, булинг настоящий;*
- *Переведите ребенка в другую группу!*
- *Вы всю жизнь моему мальчику портите своими требованиями;*
- *я не могу забирать дочь раньше 19:30 - сад обязан за ней присмотреть...*
- *Я работаю 24x7, мне некогда заниматься ребенком, вы должны его всему научить!*

Главные претензии педагогов

- Родители не уделяют должного внимания своим детям;
- Родители перекладывают ответственность за воспитание на садик и воспитателей
- К воспитателю они выдвигают необоснованные требования, нередко превышающие его служебные обязанности;
- Родители берутся судить о профессиональных аспектах работы педагога, хотя не являются специалистами;
- Они узурпируют личное время воспитателя, нагнетают эмоции и распространяют искажённую информацию в чатах.

Претензии родителей

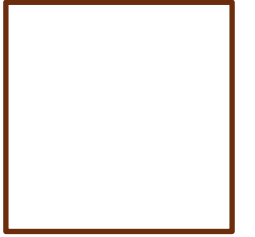
- Претензии родителей часто противоречивы. Родители не знают четких правил детского сада, прав воспитателей и своих прав в воспитательном процессе. Поэтому они хотят, чтобы воспитатель относился к их детям также, как относятся родители. В одной семье ребенок полдня проводит на свежем воздухе. А в другой семье он чаще сидит дома, чтобы с ним ничего не приключилось. Конечно, воспитателю не нужно разрываться и пытаться угодить каждому.
- Нужно просто донести и обосновать родителям единые правила, которые используются в детском саду. Для этого **в начале знакомства проводят родительское собрание**. Основная задача собрания - убрать искажения между ожиданиями родителей и реальной работой воспитателей. Воспитатель рассказывает, какую роль играет детский сад в воспитании ребенка, какие методы он использует, и какая роль отводится родителям. И если родителю не подходят правила детского сада, они просто ведут своего ребенка в другое место.

Ребенок получил травму или царапину

- Некоторые родители очень болезненно реагируют на любые повреждения ребенка, которые он получил в садике.
- Моментально появляется желание **наказать обидчика и обвинить воспитателя** в том, что он недоглядел за ребенком. Однако ребенка отдают в садик, чтобы он учился социализации в группе. Учился общаться, выстраивать отношения с другими детьми и решать с ними спорные вопросы.
- Воспитателю не следует принимать слова родителей на личный счет, потому что невозможно уследить за микро-конфликтами или неосторожными движениями каждого ребенка. Нужно **спокойно объяснить родителям**, в какой ситуации ребенок получил повреждение и дать рекомендации, какую беседу провести родителю с ребенком.

Воспитатель не умеет давать обратную связь родителям

- ❑ Ваш ребенок совершенно невоспитанный
- ❑ Вы неправильно воспитываете ребенка, делайте вот так
- ❑ Сколько можно опаздывать на завтрак?!
- ❑ На вашем месте я бы...



- В паре “воспитатель-родитель” работник детского сада должен выступать лидером в силу своего опыта. Лидерство не подразумевает наставничество и поучения. Оно подразумевает спокойную реакцию на претензии, и умение преподнести проблемы без негатива. У воспитателя тоже достаточно причин высказать свое недовольство по отношению к родителям за то, что они:
 - неуважительно разговаривают,
 - не кладут детям запасную одежду,
 - не воспитывают детей дома,
 - нарушают режим, когда с опозданием приводят и забирают детей из садика.
- Не стоит игнорировать эти проблемы, но и не выражайте их с негативом. Некоторые родители агрессивно воспринимают обратную связь о своих действиях или о поведении детей. Особенно, если воспитатель откровенно жалуется на ребенка и ставит ему диагнозы типа “Он совершенно невоспитанный”. Чтобы уменьшить негативный эффект, можно использовать технику “Я-высказывания”, о ней мы поговорим ниже.

Конструктивная обратная связь - это отклик, ответная реакция на какое-либо сообщение, действие или событие. Благодаря ей коммуникация превращается в двусторонний процесс, при котором возможна корректировка целей и поведения участников коммуникации.

feedback

Принципы конструктивной обратной связи

КОНСТРУКТИВНОСТЬ:

предлагает варианты поведения, устраивающие всех (“выиграл - выиграл”)

ПЕРСПЕКТИВНОСТЬ:

указывает на последствия разных сценариев

КОНКРЕТНОСТЬ:

описывает пример поведения без огульного обобщения.

СВОЕВРЕМЕННОСТЬ:

относится к недавней ситуации

РАЗВИВАЮЩИЙ ХАРАКТЕР:

нацелена на помощь в развитии каждого

Как урегулировать конфликт?

- Сохранять профессиональную позицию, нацеленность на интересы детей.
- Выдерживать уважительный тон, не переходя на личности.
- Поддерживать включенность родителя в садовые дела ребенка, заинтересованность в его благополучии и успешности.
- Вести разговор в духе партнерства и сотрудничества, предлагая совместно выработать стратегию помощи ребенку.
- Совместно обсуждать варианты разрешения ситуации, четко обозначая границы.
- Если конфликт затяжной и в него вовлечены другие люди (дети, администрация, другие родители), стоит привлечь специалистов (опытного коллегу, психолога).

Как наладить диалог?

Родитель: Почему мой ребенок не умеет играть сам, учите его, вы только болтать умеете, сидя на стульях. Вы вечно защищаете своих нерадивых воспитателей!

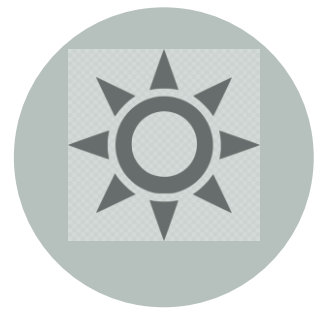
- **Руководитель:** Попрошу Вас не говорить со мной в таком тоне! У меня есть приёмные часы, запишитесь и приходите, когда я разберусь в ситуации.

+ **Руководитель:** Здравствуйте, вы правильно сделали, что пришли! Подойдите к воспитателю, она Вас ждёт, вместе со специалистом, готова прокомментировать последние достижения Вашего сына. Она тоже уверена, как и вы, что он очень способный мальчик, которому крайне необходима ваша любовь и внимание. Мы надеемся на Вашу помощь и понимание.

Как наладить диалог?

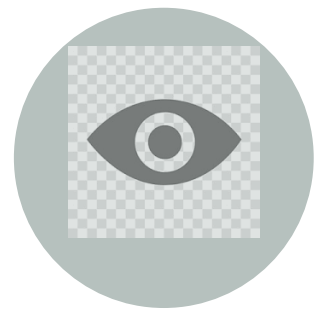
- **Родитель:** Я хочу разобраться, что за хулиганство творится в Вашем саду! Сегодня Саша пришел с синяками и сказал, что Петя ударил его кулаком в лицо. Другие дети тоже пострадали от этого бандита. Сад отвечает за безопасность детей, почему вы не выполняете своих обязанностей? Если такое повторится, мы будем жаловаться! Пусть этого Петю переведут, таким не место в обычной группе, для таких детей есть специальные учреждения.
- **Воспитатель:** Простите, уважаемая, мне очень жаль, но я не могу уследить за каждым, у меня их 30 человек. Скажите Саше, чтобы держался от Пети подальше, я каждый день говорю это всем ребятам. Я и сама была бы рада, если бы Петю перевели куда-нибудь.
- + **Воспитатель:** Да, я понимаю и разделяю Ваше беспокойство. Это действительно непростой ребенок, которому нужно повышенное внимание. Мы сейчас как раз ищем решение этой проблемы, будем собирать встречу с участием администрации, родителей Пети и психологов. Я обязательно расскажу Вам, какое решение будет принято. Как Саша себя чувствует?

Помните!



ГЛАВНОЕ - СПОКОЙСТВИЕ!

не допускайте приоритета
эмоций над разумом



ШИРОТА ВЗГЛЯДА

помогут альтернативные
предложения

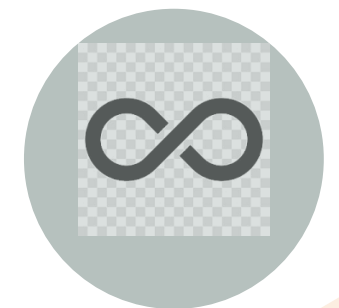
ЧЕГО ДОБИВАЕМСЯ?

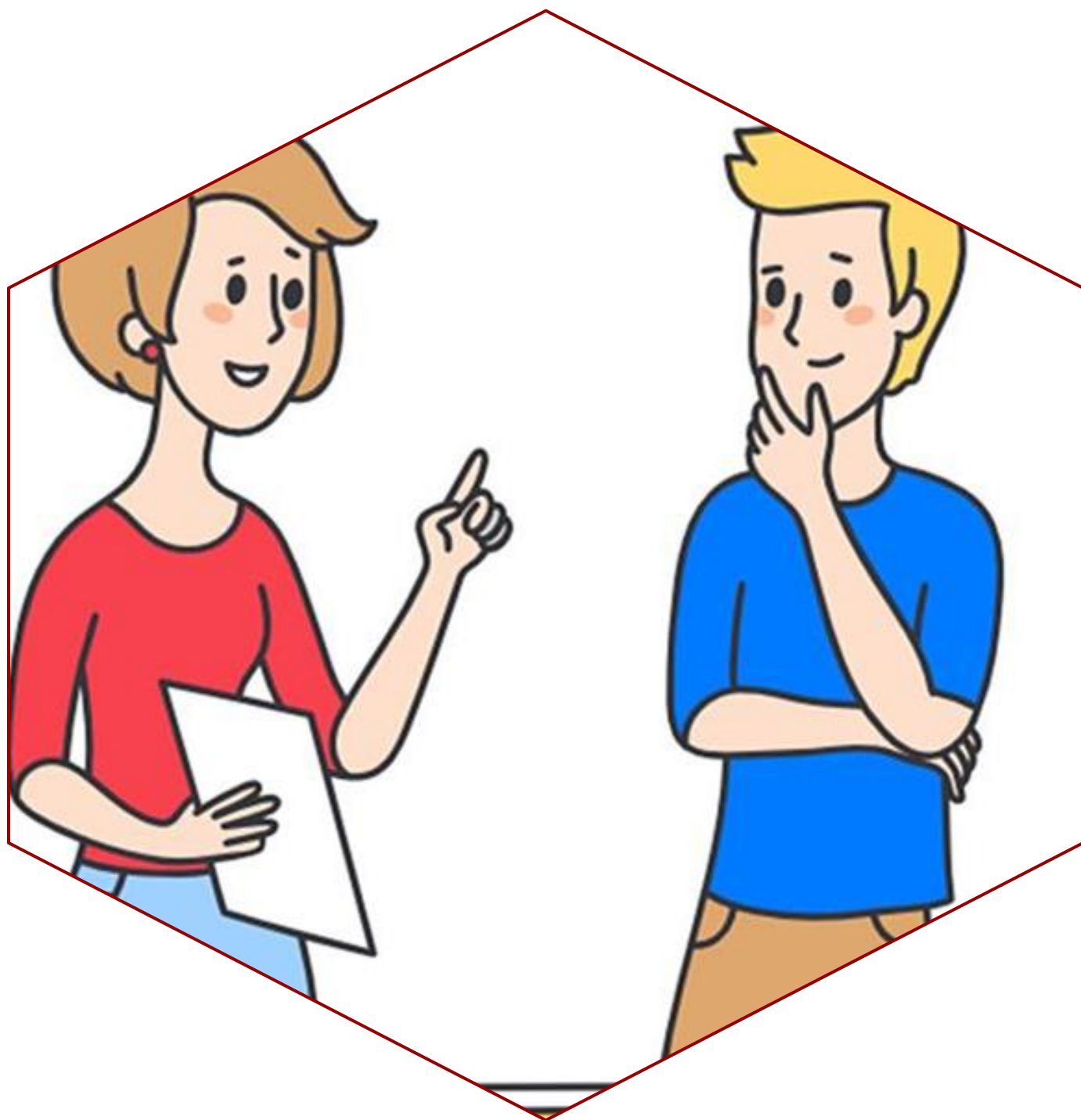
важна не ваша правота,
а результат - согласие



ЦЕННОСТЬ ПАУЗЫ

снижение напряжения,
время на размышление





ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ:

1. Обозначьте время для разговора;
2. Сформулируйте общую цель;
3. Начинайте с того, что вас объединяет с собеседником;
4. Получите от собеседника хотя бы одно (в идеале - три) согласия с Вашей позицией;
5. Демонстрируйте включённость, выслушивайте;
6. Фиксируйте разговор;
7. Задавайте открытые вопросы;
8. Подытожьте беседу: о чём вы договорились?
9. Поблагодарите собеседника.

Только факты!

Учимся общаться безоценочно

Уровни обратной связи

- ФАКТЫ
- ОЦЕНКИ
- ИНТЕРПРЕТАЦИИ



Чистая обратная связь

- фактическое наблюдение: что я увидел или услышал;
- моя интерпретация этого;
- эффект, который на меня был оказан;
- что происходит для тебя?



ФАКТ

***Мы договаривались, что Ваш сын
извинится перед воспитателем и
детьми.***

Но от этого не сделал.

Интерпретация

***Ваш сын не стал извиняться.
Он не сдержал обещания, данного в
нам с вами в этом кабинете.
Возможно, он до сих отказывается
признавать свою вину.***

Эффект

Меня это огорчает.

Я буду вынуждена ему сделать еще раз замечание. (Либо: обратиться к педагогу психологу и т.п.)

Что происходит для вас?

Как Вы видите ситуацию?

Как видит ситуацию Ваш сын?

Что он чувствует?

Как будете действовать?

Формула успеха

1. **ФАКТЫ**, а не оценки
2. Акцент на **ПОСТУПКЕ**, а не на личности
3. Рефлексия
ДВИЖЕНИЯ К ЦЕЛИ





НЕЛЬЗЯ: оценивать личность, качества человека.

**МОЖНО: выражать отношение к поступкам,
поведению.**

A large red circle with a black outline and a black diagonal cross through it, resembling a prohibition sign, is centered in the background.

**ВЫ БЕЗОТВЕТСТВЕННЫЕ
РОДИТЕЛИ!**

**ВЫ ПОСТОЯННО НАРУШАЕТЕ
НАШИ ДОГОВОРЁННОСТИ,
Я НЕ МОГУ ДОВЕРЯТЬ ВАМ
ПОЛНОСТЬЮ.**

**ВЫ УВЕЗЛИ РЕБЁНКА НА 2 НЕДЕЛИ В
УЧЕБНОЕ ВРЕМЯ, ТЕПЕРЬ У НЕГО
НАКОПИЛИСЬ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.
МНЕ ТРУДНО НА ВАС ПОЛАГАТЬСЯ**

**ЕСЛИ ВЫ НЕ ВЫПОЛНЯЕТЕ СВОИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА,
Я ЧУВСТВУЮ, ЧТО МОИ УСИЛИЯ ТЕРЯЮТ
СМЫСЛ.**

**ДАВАЙТЕ ВПРЕДЬ БУДЕМ СОБЛЮДАТЬ
ПРАВИЛА И ДОГОВОРЁННОСТИ.
ЭТО В ИНТЕРЕСАХ ВАШЕГО РЕБЁНКА.**

Правила успешной коммуникации

ПОПС

П – позиция: «Я считаю, что...»

О – объяснение (или обоснование): «Потому что ...»

П – пример: «Я могу это доказать это на примере ...»

С – следствие (или суждение): «Следовательно...

Значит... Получается...».

- 1) **Ретроспектива** (плюсы - минусы - “дельта” (идеи) - план);
- 2) **Stop-continue-start** (остановись - продолжи - начни);
- 3) **Feed Forward** для быстрой обратной связи с целью изменений (“в следующий раз будем делать так”);
- 4) **“СЭНДВИЧ”** (негативная ОС между двумя частями ПОЗИТИВНОЙ).

Обратная связь как процесс

1. Положительные аспекты

В тебе/ситуации мне нравится следующее...
Тебе удалось хорошо разрешить следующее...
Эта идея - хорошая.



2.a. Собственные наблюдения и впечатления

Я воспринял(а) это так...
У меня возникло впечатление, что...
Или...



2.b. Предложения

В следующий раз ты мог(ла) бы...
На будущее мне хотелось бы, чтобы...

3. Положительный финал

Я доверяю тебе.
Я уверен(а), что ты/мы справишься/справимся с этим вместе.



Рассмотрим структуру «коммуникационного сэндвича» более подробно: (нейтральный пример взаимоотношений)

- **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: "Я ценю то, как ты всегда находишь время, чтобы поинтересоваться, как у меня дела, даже в самые сложные дни". Если сразу перейти к критике, партнер может уйти в глухую оборону, и тогда конструктивного диалога уже не получится.
- **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 я заметила, что ты много времени проводишь в телефоне по вечерам, когда мы вместе, и мне иногда кажется, что ты не совсем со мной". Никаких резких "ты постоянно сидишь в телефоне, это бесит!" - только спокойное, вежливое объяснение своих чувств. Главное - сосредоточиться на конкретном поведении, а не на личности партнера.
- **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 ты заботишься о нас, и я уверена, что вместе мы обязательно найдем способ проводить больше качественного времени. Не терпится снова видеть тебя таким же открытым и увлеченным, как раньше." Таким образом, вы еще раз даете понять партнеру, что он важен для вас, и разговор заканчивается на мажорной, вдохновляющей ноте.

Как построить диалог с родителями

- Внимательно выслушайте родителя, постарайтесь понять его проблему и покажите, что вы тоже хотите ее решить. Все проблемы решайте в личной беседе с родителем, не привлекайте к разговору детей. Чтобы улучшить взаимодействие с родителями, используйте технику “Я-высказывания” и алгоритм взаимодействия с семьей.

Техника “Я-высказывания”

● Алгоритм

1. Опишите произошедшее событие без личной оценки происходящего.
2. Часто воспитатели используют эмоциональные фразы с использованием обобщений: “Вася нагло отказался убирать за собой игрушки и нахамил мне. Он очень невоспитанный”. Говорите: “Я попросила Васю убрать игрушки. Он отказался и сказал мне “Сами убирайте”.”
3. Точно выразите свои чувства, которые возникли в этой ситуации. Не обвиняйте ребенка или родителей, а скажите “Меня это сильно задело” или “Мне было неприятно”.
4. Опишите причину возникновения чувства: “Я уважительно отношусь к вашему ребенку и имею право на уважительное отношение к себе со стороны детей”.
5. Сформулируйте просьбу к родителям. “Я прошу в течение недели обсудить с ребенком правила общения со старшими. Через неделю созвонимся с вами, и я расскажу, насколько изменилось поведение Васи. Тогда мы обсудим дальнейшие совместные действия”.

- Имеет значение не только что вы произносите, но и как вы это делаете. Говорите без эмоций, раскрепощённо и уверенно. Следите, чтобы в тоне не было высокомерия, задавайте открытые вопросы и внимательно слушайте ответы на них.
- Будьте готовы, что даже такая формулировка может быть неприятна родителям. Но она увеличит шансы на формирование конструктивного диалога и совместное решение проблемы. Родитель увидит вашу заинтересованность в решении проблемы, положительное отношение к ребёнку и желание совместного взаимодействия.

КАК ПОРАБОТАЛИ?

+ понравилось, буду применять

- не хватило, не понравилось

? вопросы

! идеи, предложения

ВАШИ ВОПРОСЫ

