

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение –  
детский сад компенсирующего вида № 266**  
620072, г. Екатеринбург, ул. Рассветная, 13а, тел.: 8(343)347-26-20, тел./факс: 348-41-15,  
e-mail: [mdou266@eduekb.ru](mailto:mdou266@eduekb.ru), сайт: <https://266.tvoysadik.ru/>

---

**Выступление на педагогическом совете ДОУ  
на тему "Способы эффективного взаимодействия с  
родителями»**

Педагог-психолог 1 кв. категории  
Лаврова А. А.  
Педагог-психолог 1 кв. категории  
Дружинина Ю.А.

г. Екатеринбург, апрель 2022 г.

- Добрый день, Уважаемые коллеги. Сегодня наш мастер-класс мы хотели бы посвятить общению. Общение – это неотъемлемая часть нашей жизни. Мы общаемся постоянно, даже когда молчим (через наши жесты, движения, мимику). Так пусть общение станет еще эффективнее!

Что же мы понимаем под словом «эффективное общение»? Эффективное общение – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. Да, несомненно, нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (прежде всего, родителей). Вполне возможно, что вы переняли в детстве манеру общения ваших родителей, но не всегда эта манера или форма общения может быть эффективной.

### **Мини-лекция: —Торт общения**

Процесс общения образно можно сравнить с двухуровневым тортом. Если верхний уровень – это сфера осознанного общения, которая всем видна и понятна: жесты, мимика, пантомимика, смысл слов, то глубинный уровень общения, чаще всего не осознается, здесь происходит принятие другого, и основную роль несут установки, которые определяют наши позиции в общении, а именно:

Я хороший – ты плохой (позиция сверху)

Я плохой – ты хороший (позиция снизу)

Я хороший – ты хороший (позиция на равных)

Если смотреть общение в контексте с родителями, пусть каждый проанализирует, кто какую позицию чаще всего использует?

Что означают эти позиции?

1 – назидание, превосходство;

2 – заискивание, лебезит – внутреннее опасение;

3 – принятие другого человека, общение на равных.

Из какой позиции лучше вести разговор, где будет более эффективное общение?

Готовясь к мероприятию, я нашла несколько цитат об общении. Предлагаю вам в небольших группах обсудить их и прокомментировать свое восприятие этих слов для всех присутствующих.

Упражнение «Цитаты»

Ход: Для каждой группы предлагается лист с цитатой. За 5 минут необходимо прочитать цитату и подготовить краткий комментарий к ней. *«Когда задето чувство собственного достоинства одного из собеседников, непременно страдает само общение»*. *«Важно не то, что говорят, а важно то, что окружающие слышат в словах говорящего»*. *«Нет никаких гарантий, что ваш собеседник слышит то, что вы хотели бы ему сказать»*. *«Настраивайтесь на человека, а не на сообщение»*. *«Если увидишь лицо без улыбки, улыбнись сам»*. *«Научись слушать, и ты сможешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо»*. После подготовки каждая группа педагогов представляет свои комментарии.

Что же мы понимаем под словом «эффективное общение»? Эффективное общение – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. Да, несомненно, нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (прежде всего, родителей). Общение – это неотъемлемая часть нашей жизни. Мы общаемся постоянно, даже когда молчим (через наши жесты, движения, мимику). Так пусть общение станет еще эффективнее!

## 8 мощных приёмов эффективного общения

- Первый приём «Имя собственное». Очень важно для эффективного общения, чтобы ты обращалась к собеседнику по имени. Если общаешься с малознакомым собеседником, запомни его имя и не забывай время от времени повторять его в разговоре. Это очень расположит собеседника к тебе, так как «имя собственное» самое важное, что есть у человека.
- Второй приём «Я-высказывание». Это когда ты говоришь о себе и от себя, не критикуя собеседника. Например: «Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...». Тем самым ты передаёшь другому человеку твоё безоценочное отношение к определённому событию, ситуации, предмету. Старайся в разговоре заменять «Ты-высказывание» (например: «Ты никогда меня не слушаешь») на «Я-высказывание».
- Третий приём «Активное слушание».

Правило 1: «Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать».

Правило 2: «Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их».

Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие. Умение слушать всегда будет цениться по одной причине: большинство людей страстно желают говорить о себе и о своих проблемах. Этот приём позволит тебе лучше понять собеседника, получить более развёрнутую информацию, тем самым показать свою заинтересованность и в каких-то ситуациях проявить эмпатию (сочувствие).

### 8 приемов активного слушания:

1. *Поощрение, одобрение, активизация собеседника.*

- Кивание головой в такт речи, контакт глаз.
- Угу... ага... да...
- Это интересно...
- Понятно...

**Выяснение** – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, «на корню». Выяснение полезно в случаях, когда нам необходимо точно понять позицию собеседника, когда малейшая неточность может привести к негативным последствиям; когда человек говорит путано, не делает необходимых пояснений, перепрыгивает с одного на другое, ведь выяснение помогает в этом случае понять суть рассказа. Выяснение помогает и говорящему. «Выясняющие» вопросы показывают говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

**Перефразировать** – значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно. Перефразирование – практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении.

**Резюмирование** – это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза – это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

**Отражение чувств** – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания, не обращая внимания на содержание речи, существо которой подчас не имеет особого значения и для нас самих.

2. Уточнение — просьба дать дополнительные, более точные разъяснения. Уточняющий вопрос задается, если есть двусмысленные, многозначительные, непонятные моменты:

- Вы не могли бы повторить...
- Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...
- Будьте добры, разъясните мне, пожалуйста, более точно...
- Что Вы имели в виду...
- Что в Вашем понимании...

4. Пересказ — повторение мысли говорящего своими словами:

- Как я Вас понял...
- Вы считаете, что...
- Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
- Другими словами...
- Правильно ли я вас понял - вы сказали что...?
- Повторить с вопросительной интонацией
- Вы считаете, что...
- Значит можно согласиться с тем, что...
- То есть...

5. Развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.

6. Отражение чувств собеседника — высказывание о том, как я понял чувства другого:

- Мне кажется, Вы чувствуете себя несколько...;
- Вы, видимо, переживаете...;
- Внешне кажется, что Вы весьма (очень)...;
- У меня сложилось впечатление...
- Похоже это очень вас взволновало!

7. Разделение чувств, сопереживание.

- На вашем месте я бы тоже себя так чувствовал...
- Да уж, понимаю ваши эмоции...
- Я тоже по этому поводу испытываю уверенность...

8. Обобщение, итоги (резюме).

- Итак, в целом вы сказали...
- В нашей беседе мы пришли к тому, что...
- Если обобщить сказанное... Из всего услышанного мною получается...

- Четвёртый приём «Личная жизнь» Вести разговор в кругу интересов вашего собеседника. Наблюдениями установлено, что если с человеком поведи разговор на тему его выраженного личного интереса, то это, как правило, вызывает у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями.

- Пятый приём «Отзеркаливания своего собеседника». Эта техника из НЛП будет актуальна всегда. Она заключается в том, чтобы отзеркаливать позы, жесты собеседника. Ты можешь её применять, когда существует недопонимание и даже враждебностью. Этот приём поможет тебе расположить к себе собеседника.
- Шестой приём «Золотые слова». Предполагает употребление слов и выражений, способствующих расположению людей к себе. «Золотые слова» — это комплименты, которые вдохновят любого человека. Например: «Общаясь с тобой, можно многому научиться», «Ты же такая молодец», «Я знаю, ты это сможешь сделать». И человек в ответ будет стремиться полнее реализовать имеющийся потенциал. Соответственно эффективность общения будет высока и для тебя, и для собеседника.
- Седьмой приём «Отражение чувств». Это стремление показать собеседнику, что ты понимаешь его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет твои эмоции и переживания. Твой собеседник будет чувствовать в тебе отклик и это, соответственно, повысит эффективность беседы.

### **Конфликтные ситуации в общении с родителями**

На одной из встреч с родителями воспитатель объяснял нежелательность опозданий ребёнка в детский сад к утренней гимнастике и завтраку... Миша робко появился в дверях группы, когда завтрак уже заканчивался. «Покормите его, пожалуйста», - подталкивая мальчика в группу, произнесла мать, поспешно исчезая за дверью. Спрогнозируйте возможные варианты вашей реакции на ситуацию, если бы: а) мать обратилась к вам в категоричной форме; б) воспитанник сообщил вам, что «они с мамой проспали»; в) воспитанник сообщил вам, что «мама поругалась с папой»; г) воспитанник сообщил вам, что «по дороге они с мамой увидели раненую птичку и искали для неё безопасное место».

#### *Владение технологией этической защиты.*

Конфликты между педагогом и родителем, во время которых возможны критические и недоброжелательные высказывания родителя в адрес педагога, могут потребовать от него владения технологией этической защиты, которая позволяет педагогу с честью выходить из трудного положения и сохранить возможность конструктивного общения с родителем в дальнейшем. Главное условие использования технологии — разговор должен происходить в отсутствие детей, потому что одна из задач воспитателя — укрепление авторитета родителей. Технологии этической защиты следует начинать со способов «мягкой» защиты (приемы 1 — 5) и, только испробовав все средства, переходить к «жестким» приемам (приемы 6—8).

1. «Вопрос на воспроизведение». Назначение приема состоит в том, чтобы приостановить общение, унижающее достоинство человека. Прием осуществляется с помощью вопроса и просьбы педагога воспроизвести слова и действия партнера по общению, которые якобы показались ему непонятными. *Такие фразы, как «Простите, я не понял(а)» «Как вы сказали?» «Не расслышал(а), не могли бы вы повторить?»*, должны быть произнесены без иронии, с искренней заинтересованностью. Собеседник по вашей просьбе вынужден остановить произнесение гневной речи и воспроизвести то, что уже было сказано. Как правило, в это время происходит осознание ситуации и говорящий возвращается к сказанному уже с использованием элементов речевого этикета. У педагога появляется возможность выстроить конструктивное общение с родителем.

2. «Вопрос об адресате». Цель данного приема — показать собеседнику, что неуважительная речь не может быть обращена к педагогу. Основа приема лежит в демонстрации наивного и искреннего непонимания того факта, что это к нему обращена нелестные слова родителя. Фраза «*Это вы мне?*» дополняется мимикой и пластикой. Партнеры по общению имеют возможность, если будет признана ошибка, продолжить разговор в приемлемом тоне.

3. «Окультуренное воспроизведение». Этот прием используется педагогами с целью корректирования поведения партнера. Его суть состоит в демонстрации оппоненту другой формы общения — культурной. Применяя фразу «*Если я правильно вас понял(а)...*», педагог добавляет то, что было сказано собеседником, но в другой форме. При согласии партнера с тем, что именно это он и имел в виду, можно считать, что общение удалось вывести на более высокий уровень.

4. «Оправдание поведения». Прием состоит в создании своеобразного зеркала, которое предъявляется партнеру, чтобы он увидел в нем свои возможные добрые мотивы. *Услышав от педагога позитивные предположения: «Вероятно, вы хотели...» «Конечно, вы намеревались...»,* обидчик невольно соглашается, и уровень общения повышается.

5. «Ссылка на личные особенности». Он своего рода предупреждение собеседнику о том, что тот преступает допустимую грань. Педагог должен сказать партнеру о каких-либо своих принципиальных качествах, не позволяющих ему вести общение на заданном уровне: «*Я не привык(ла) к такому тону. Я так воспитан(а), что не могу...*» и т.п.

6. «Великодушное прощение». Этот элемент «жесткой» защиты выглядит как видимое смирение с грубостью партнера, который пока не может вести себя иначе: «*Если только так вы и умеете, то...*» «*Если вам так хочется...*». Здесь педагог уже не делает попытки сохранить достоинство собеседника.

7. «Сопоставление достоинств партнера с его поведением». Применение этого приема возможно в двух вариантах. Первый, имеющий целью продолжить общение, состоит в оглашении педагогом своего положительного отношения к собеседнику: «*Я всегда считал(а), что вы такой(ая)...*, но сегодня я вас не узнаю». Второй больше будет свидетельствовать о разочаровании, которое испытывает воспитатель: «*Вы казались таким(ой)...*, а оказывается, что...».

8. «Оставить наедине с самим собой». Это способ жесткий, лаконичный, с обязательным разрывом отношений: «*Жаль, что вы не осознаете, что сейчас произошло. Вероятно, вы не способны понять, что сказали.*».