Современные подходы к взаимодействию педагога с родителями.

Давайте не много окунемся в советские времена и вспомним. Для того чтобы родители смогли устроить ребенка в детский сад приходилось чуть ли не с рождения записываться в очередь желающих. А уж попасть в «хороший» садик считалось необычайным везением. Вероятно, поэтому родители испытывали известную долю благодарности администрации и педагогам, в соответствии с чем и выстраивались дальнейшие взаимоотношения «педагог – родитель». Такая ситуация и сейчас встречается в городах, где есть проблемы с устройством ребенка в детский сад. Стоит выехать буквально на 100 км. из Москвы. Мы с Вами работаем в крупном мегаполисе и здесь ситуация совсем другая. Обилие детских садов, частных детских садов, групп развития детей, наличие разных программ воспитания и обучения – все это привело у тому что школы и сады стали бороться за каждого ребенка.

В связи с этим возникла потребность в перестройке взаимоотношений в системе «педагог – родитель» и необходимости в обучении каждого педагога новым приемам и методам эффективного взаимодействия с заказчиком образовательных услуг – с родителями.

Необходимо дорожить имиджем учреждения, а для этого каждый член коллектива должен обладать навыками работы с клиентом, чтобы не провоцировать конфликты, соответствовать статусу организации. Сейчас все чаще и чаще появляются запросы от образовательных учреждений на обучение персонала современным методам работы с клиентами. Становится востребована должность - менеджер в сфере образования. Так вот содержание обучения включает в себя: правила работы с клиентом, правила самопрезентации, технику снятия напряжения, способы психологической самозащиты.

Среди приемов работы педагога с родителями я для себя отметила следующее:

1. Речь – говорить на понятном родителям языке, размеренным темпом, низким голосом, без длинных пауз, без употребления специальной терминологии и жаргона, быть конкретным, отвечать непосредственно на поставленный вопрос, доброжелательным, следить за длительностью беседы (разговор не более 7 минут – далее болтавня), аргументировать свои высказывания.
2. Отказаться от поучений, нотаций, высокомерия; разговаривать с позиции партнерства (к сожалению сейчас время безответственных и не организованных родителей). Наша задача научиться с этим работать. Лично меня спасает возможность смс информирования родителей.
3. Сохранять конфиденциальность информации, полученной от родителей.
4. Учитывать эмоциональное состояние родителей (необходимо помнить, что для каждого родителя очень важно ощущение, что вы вступили в контакт именно с ним и этот контакт важен для Вас. Постарайтесь не прерываться во время беседы, проявите уважительное отношение к нему)
5. Управление собой и управление клиентом, ситуацией. Стресоустойчивость. Необходимо качественно реагировать на возможные негативные действия собеседника. Прием «сдувшийся шарик»
6. Коучинг – не давать советов и жестких рекомендаций, а только с помощью наводящих вопросов искать решения совместно с родителями.
7. Благодарность за работу, признание, мотивация

К сожалению как показывает практика, общение воспитателей с родителями детей далеко не всегда можно назвать идеальным и безоблачным. И хотя характер общения зависит, прежде всего, от личных качеств участников, все же можно выделить ряд общих причин, обуславливающих типичные ошибки, которые допускают педагоги:

1. незнание техник общения;
2. оценивание родителей;
3. директивная позиция по отношению к родителям (авторитарная);
4. суетливость, состояние истерики, излишняя эмоциональность педагога в ответ на слова и действия родителей;
5. использование стереотипов, установок затрудняющих общение
6. агрессивность, напористость (напомню, негативная эмоция забирает 80% энергии)
7. равнодушие, унылость.
8. Не слышим собеседника, не стараемся выстраивать долгосрочные отношения, а возможно и «пожизненные» отношения
9. Быть гибкими (умение видеть несколько вариантов решения проблемы, подстроиться под родителя)

В любой ситуации вы не сделаете ошибки, еслии сначала поставите себя на место другого человека. Помните, Ваше богатство – это то, какое воздействие вы оказываете на людей, и все, кого вы встречаете, формируют впечатление о Вас по Вашим словам и действиям. Поэтому сделайте Золотое правило Вашим стилем. А Золотое правило звучит так: «Относись к людям так, как хочешь чтобы относились к тебе»

Мэри КЭй Эш