

**Кондратенко Елена Викторовна, заместитель заведующего
Методические рекомендации «Коммуникативная компетенция педагога работе
с родителями дошкольников в условиях ФАП ДО»**

Ведущая роль в организации общения с родителями воспитанников принадлежит воспитателям. Чтобы выстроить его, воспитателю важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи, быть в курсе последних достижений науки. Он должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленником.

В современных условиях дошкольная образовательная организация является единственным общественным институтом, регулярно и неформально взаимодействующим с семьей, то есть имеющим возможность оказывать на неё определенное влияние.

В соответствии с федеральной образовательной программой дошкольного образования главными целями взаимодействия педагогического коллектива с семьями обучающихся дошкольного возраста являются:

1) обеспечение психолого-педагогической поддержки семьи и повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования, охраны и укрепления здоровья детей младенческого, раннего и дошкольного возрастов;

2) обеспечение единства подходов к воспитанию и обучению детей в условиях ДОО и семьи; повышение воспитательного потенциала семьи.

Достижение этих целей должно осуществляться через решение основных задач:

1) информирование родителей (законных представителей) и общественности относительно целей ДО, общих для всего образовательного пространства Российской Федерации, о мерах господдержки семьям, имеющим детей дошкольного возраста, а также об образовательной программе, реализуемой в ДОО;

2) просвещение родителей (законных представителей, повышение их правовой, психолого-педагогической компетентности в вопросах охраны и укрепления здоровья, развития и образования детей;

3) способствование развитию ответственного и осознанного родительства как базовой основы благополучия семьи;

4) построение взаимодействия в форме сотрудничества и установления партнерских отношений с родителями (законными представителями) детей младенческого, раннего и дошкольного возраста для решения образовательных задач;

5) вовлечение родителей (законных представителей) в образовательный процесс.

Построение взаимодействия с родителями (законными представителями)

должно придерживаться следующих принципов:

1) приоритет семьи в воспитании, обучении и развитии ребенка: в соответствии с Законом об образовании у родителей (законных представителей) обучающихся не только есть преимущественное право на обучение и воспитание детей, но именно они обязаны заложить основы физического, нравственного и интеллектуального развития личности ребенка;

2) открытость: для родителей (законных представителей) должна быть доступна актуальная информация об особенностях пребывания ребенка в группе; каждому из родителей (законных представителей) должен быть предоставлен свободный доступ в ДОО; между педагогами и родителями (законными представителями) необходим обмен информацией об особенностях развития ребенка в ДОО и семье;

3) взаимное доверие, уважение и доброжелательность во взаимоотношениях педагогов и родителей (законных представителей) при взаимодействии педагогу необходимо придерживаться этики и культурных правил общения, проявлять позитивный настрой на общение и сотрудничество с родителями (законными представителями); важно этично и разумно использовать полученную информацию как со стороны педагогов, так и со стороны родителей (законных представителей) в интересах детей;

4) индивидуально-дифференцированный подход к каждой семье: при взаимодействии необходимо учитывать особенности семейного воспитания, потребности родителей (законных представителей) в отношении образования ребенка, отношение к педагогу и ДОО, проводимым мероприятиям; возможности включения родителей (законных представителей) в совместное решение образовательных задач;

5) возрастосообразность: при планировании и осуществлении взаимодействия необходимо учитывать особенности и характер отношений ребенка с родителями (законными представителями, прежде всего, с матерью (преимущественно для детей младенческого и раннего возраста, обусловленные возрастными особенностями развития детей).

Незаменимой формой установления доверительного делового контакта между семьей и ДОО является диалог педагога и родителей (законных представителей).

В диалоге проходит

- просвещение родителей (законных представителей),

Кондратенко Елена Викторовна, заместитель заведующего

- их консультирование по вопросам выбора оптимального образовательного маршрута для конкретного ребёнка,

- согласование совместных действий, которые могут быть предприняты со стороны ДОО и семьи для разрешения возможных проблем и трудностей ребёнка в освоении образовательной программы.

В ФГОС ДО отмечено, что у педагогического работника, реализующего Программу, должны быть сформированы основные компетенции, необходимые для создания социальной ситуации развития воспитанников, соответствующей специфике дошкольного возраста. Данные компетенции предполагают обеспечение эмоционального благополучия каждого ребёнка, организацию конструктивного взаимодействия детей в группе в разных видах деятельности, построение развивающего вариативного образования, ориентированного на зону ближайшего развития каждого воспитанника и учитывающего его психолого-возрастные и индивидуальные возможности и склонности, открытый характер образовательного процесса на основе сотрудничества с семьями воспитанников. Все это невозможно обеспечить, не обладая одной из ключевых компетентностей – коммуникативной.

Общение происходит по двум психологическим каналам: словесному (вербальному) и эмоциональному (невербальному). Предлагаю Вам, коллеги, представить наше общение с родителями в контексте этих двух каналов.

Вербальное (или речевое) общение – это «процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного, контакта между людьми при помощи языка».

Для эффективного общения педагога с родителями необходимо сознательное использование тактических приёмов:

1. Прежде всего, это оптимальная форма общения, то есть проявление уважения и внимания. Здесь очень важно правильно выбрать форму приветствия (вряд ли здесь подойдет фривольное «привет» или просторечное «здрасьте»). **Коллеги, как можно приветствовать родителей?** (Ответы педагогов: «Добрый день», «Здравствуйте», «Рада Вас видеть» и др.)

2. Обращаться к родителям по имени и отчеству. Имя определяет судьбу человека, дает возможность чувствовать себя значимым и полезным, и поэтому любое вербальное общение необходимо начинать с произнесения имени партнера по общению.

3. Если педагог испытывает трудности в запоминании имён, то рекомендуется составить список имён и отчеств всех родителей и держать его на видном месте. Кроме того, существуют специальные техники запоминания имен и фамилий. Одна из них состоит в том, чтобы при знакомстве постараться повторить имя собеседника в самые первые минуты общения.

4. Готовясь к выступлению перед группой родителей, педагогу тоже важно заранее продумать форму обращения. Будет неуместно называть родителей, присутствующих на родительском собрании, «друзья» или «дорогие мои». И хотя этот факт известен всем, зачастую на родительских собраниях, на которых присутствуют, как правило, только мамы, звучат такие обращения, как «девочки», «мамочки», «дамы». (Педагоги приводят примеры обращения к родителям.

5. Для того чтобы вовлечь партнера по общению в контакт, необходимо сделать первые минуты удивительными, неожиданными и яркими. Особенно это важно учитывать в том случае, если педагог испытывает волнение перед разговором. Не стоит начинать с замечаний или критики – лучше на первых порах создать положительный эмоциональный настрой. А.Ф. Кони советует в начале беседы использовать «зацепляющие крючки». Это может быть что-нибудь из жизни, что-нибудь неожиданное, какой-либо парадокс или какая-либо странность, неожиданный и неглупый вопрос.

6. В разговоре с родителями не стоит употреблять профессиональные слова и выражения. Если же вы считаете это необходимым, то, произнося, возможно, незнакомые для них термины, сразу же, без паузы, дайте определение понятия. Такой способ поможет родителям точно понять вас. Кроме того, подобная тактика способствует повышению самооценки мам и пап (и особенно пожилых людей, которым иногда бывает трудно ориентироваться в современной языковой ситуации), а также установлению контакта, равноправного общения.

7. Не стоит использовать в речи «слова-паразиты».

8. Еще одной причиной неэффективного общения может стать некорректное употребление местоимений. Чтобы избежать недоразумений в общении с родителями, желательно подчеркнуть самостоятельность своего решения или наблюдения, сказав «я». Пример: «Я считаю, что сегодня Алёша может идти на прогулку без куртки», а не обобщать, применяя давление на маму или папу: «Сегодня тепло, надо идти без куртки». В том случае, если педагог хочет подчеркнуть, что ответственность за выполнение чего-

Кондратенко Елена Викторовна, заместитель заведующего либо лежит на родителях, лучше использовать местоимение «вы»: «Вам необходимо проследить за тем, чтобы Женя не намочил руку, ему сегодня сделали прививку».

Если же воспитателю нужно продемонстрировать свою солидарность с родителями, показать, что он заинтересован в оказании помощи ребёнку, желательно выбрать местоимение «мы»: «Мы с вами можем помочь Диме поскорее адаптироваться к новым условиям».

Упражнение «Выбери фразу»

Воспитатель несет ответственность за последствия того, что он говорит. Чтобы речь положительно воздействовала на родителей, нужно выбирать фразы, исключая срабатывание психологической защиты у родителей. Существует несколько правил, которые следует учитывать при выборе фразы:

1. Утверждается осведомленность собеседника в обсуждаемой проблеме.

2. Инициатор беседы уверен в себе; исключаются неуважение и пренебрежение к собеседнику, вынуждающее его обороняться и подыскивать контраргументы.

3. Обращение непосредственно к собеседнику формулируется в форме «Вы-подхода».

1. Найдите в предложенном перечне пять «неудачных» фраз, которые не следует употреблять согласно правилам, озвученным выше:

Извините, если я помешала...

Я бы хотела...

Вероятно, вы об это еще не слышали...

Вам будет интересно узнать...

Я бы хотела еще раз услышать...

Мне представляется интересным то, что...

Я пришла к такому выводу, что...

Вы хотите...

Думается, ваша проблема заключается в том, что...

Давайте с вами быстро обсудим...

Как вы знаете...

Хотя вам это и неизвестно...

Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...

Вы, конечно, об этом еще не знаете...

А у меня на этот счет есть другое мнение...

Конечно, вам уже известно...

Кондратенко Елена Викторовна, заместитель заведующего

Вы, наверное, об этом слышали...

Неудачные» фразы: «Извините, если я помешала...», «Я бы хотела еще раз услышать...», «Давайте вами быстро обсудим...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...», «А у меня на этот счет есть другое мнение...».

2. Найдите в предложенном перечне «нежелательные фразы» и смысловые («желательные») пары к ним (проведите стрелочку от «нежелательной» фразы к «желательной»).

«Нежелательные» фразы в паре с «желательными»:

«Я бы хотела...» - «Вы хотите...»;

«Вероятно, вы об это еще не слышали...» - «Вы, наверное, об этом слышали...»

«Мне представляется интересным то, что...» - «Вам будет интересно узнать...»

«Я пришла к такому выводу, что...» - «Думается, ваша проблема заключается в том, что...»

«Хотя вам это и неизвестно...» - «Конечно, вам уже известно...»

«Вы, конечно, об этом еще не знаете...» - «Как вы знаете...»

Второй канал общения – невербальный, дополняет вербальный, но может играть и самостоятельную роль. Он осуществляется следующими способами.

- Мимика (положение и движение частей лица). Мимика должна соответствовать содержанию слов, подчеркивать определённые высказывания. Партнеры должны понять по выражению вашего лица, что вы убеждены в том, что говорите, и доброжелательны по отношению к ним.

- Пантомимика (положение и движение частей тела). Поза может выразить превосходство, уверенность, подобострастие и другие виды отношения к партнёру. Естественность в движениях располагает, излишняя подвижность, жестикация производят невыгодное впечатление, выдают нервное состояние, заставляют сомневаться в истинности информации.

- Зрительный контакт. «Лучше слов порою взгляды говорят», - это выражение справедливо при передаче чувств. В речевом общении следует поддерживать постоянный зрительный контакт, смотреть спокойно и доброжелательно, заинтересованным взглядом.

Необходимо следить за своей осанкой и походкой. Стулая спина, висающие вдоль тела руки, опущенная голова говорят о вашей неуверенности в себе, а это, в свою очередь, приводит к потере уважения, к нежеланию слушать вас. Каждое движение должно

Кондратенко Елена Викторовна, заместитель заведующего
выражать достоинство. Жесты должны быть легкими, уверенными и в то же время энергичными. Невербальное общение необходимо начинать с улыбки.

Успешная коммуникация – это следование определенным правилам:

1. Правило «постоянной готовности к пониманию». Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.

2. Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.

3. Правило контроля над невербальными сигналами. Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходим также контроль над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» - мимикой, жестами, интонацией, позой.

4. Правило «собственной неправоты». При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьезных ошибок.

5. Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.

6. Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

7. Правило активного и конструктивного слушания – одно из основных условий эффективных коммуникаций.

8. Правило обратной связи. Именно это правило, в конечном счете, обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса – взаимопонимания.

Подведя итог всему выше сказанному можно сделать вывод, что владение всеми этими несложными способами, понимание особенностей коммуникативных взаимодействий помогут сделать общение с родителями радостным и продуктивным, а педагогу повысить свой профессиональный уровень и авторитет в глазах коллег и родителей.