

## СПРАВОЧНИК РУКОВОДИТЕЛЯ ДОШКОЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

### «Уши слышат, когда позволяют эмоции», или Как наладить общение воспитателей и новых родителей

**Александра**

доцент кафедры возрастной психологии им. Л.Ф. Обуховой МГППУ, к. психол. н., Москва

**Кирилл**

тьютор, специалист по командообразованию, Москва

**Фокина**

**Алексеев**

Подружить новых родителей и воспитателей в начале учебного года можно. Не верите? Прочитайте в статье лайфхаки, как наладить и настроить взрослых людей на контакт. Фразы, чтобы родители поняли вас на первом родительском собрании, есть в памятке. А еще поможет наладить взаимодействие воспитателей и родителей тренинг-игра на сплочение. Готовый сценарий тренинга в этой статье.

**Главное правило сотрудничества** – сначала контакт, потом контракт. Прежде чем ожидать позитивных результатов взаимодействия, надо настроить на него участников. Познакомьтесь с рекомендациями психолога, как способствовать продуктивному контакту воспитателей с семьями и создать настрой на сотрудничество. Семь лайфхаков прочитайте, чтобы иметь в арсенале разные способы для взаимодействия. Как говорить, чтобы наладить контакт, – в памятке. Раздайте ее своим воспитателям. Тренинг-игра поможет сплотить воспитателей и родителей. Игру можно провести после родительского собрания через неделю, чтобы не было утомительно на первом родительском собрании. Поручите педагогу-психологу это сделать, отдайте ему готовый план тренинга.

### Используйте семь лайфхаков, чтобы наладить контакт с родителями Памятка "Как надо говорить, чтобы наладить контакт"

**ПАМЯТКА** для воспитателей

СПРАВОЧНИК РУКОВОДИТЕЛЯ  
ДОШКОЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ

#### Как надо говорить, чтобы наладить контакт с родителями

---

**Помните про уважение в диалогах с глазу на глаз**

Выбирайте уважительное взаимодействие в диалогах с глазу на глаз. Соблюдайте спокойный тон, критикуйте только конкретное действие, а не личность, всегда дайте возможность высказаться, больше слушайте, меньше говорите сами.

**Используйте слова, которые вызывают положительные эмоции**

Чаще используйте слова «успех», «результат», «любовь», «нравится», «вместе». Замените слово «проблема» на «задача», желаемые результаты формулируйте позитивно: не «чтобы у нас дети не были голодными», а «чтобы дети были сыты»; не «у нас не дерутся», а «мы помогаем решать конфликты».

**Начинайте фразу так, чтобы активизировать репрезентативную систему**

Используйте фразы, которые включают работу трех репрезентативных систем – визуальную, аудиальную, кинестетическую: «Я вижу, мы говорим на одном языке и дело у нас пойдет хорошо», «Я чувствую, все говорит о том, что мы будем прекрасно сотрудничать», «Я покажу и расскажу, как мы обычно действуем, чтобы помочь детям и семьям чувствовать себя хорошо».

**Следите за интонацией**

В речи не нужна крикливость, уныние, скепсис. За образец для официальных бесед и выступлений возьмите интонацию ТВ-диктора. Если надо говорить на большую аудиторию, используйте способ оперных певцов: говорите вперед, чтобы вы не напрягали связки, а аудитория – слух.

Помните, что педагоги и родители хотят, чтобы вы были их союзником. Ваша задача – продемонстрировать лояльность и понимание тем и другим. Рекомендации можно использовать все, а можно на выбор.

## **1. «Больше – меньше»**

Чем больше уважения в вашем взаимодействии с людьми, тем результативнее сотрудничество. И наоборот: самая здравая мысль, высказанная в виде едкого замечания или с пренебрежением, вероятнее будет отвергнута. Поэтому ваша стратегия поведения должна задаваться правилом: выбирайте тот вариант взаимодействия с человеком или группой, в котором больше уважения к нему (к ней). Посмотрите с этой точки зрения на мероприятия, связанные с появлением новых людей в детском саду. Начните с бытовой устроенности сада, мест для встречи с родителями, степени интерактивности и обновления сайта. Проверьте, в каком тоне оформлено приглашение на встречу родителей и сотрудников: «явка обязательна» – неуважительная формулировка, лучше, например, «мы ждем каждого из вас» или «просим подтвердить возможность присутствия».

Самостоятельно или с помощью педагога-психолога проведите анонимный опрос сотрудников: чего ждут от нового года, каких сложностей опасаются, в какой помощи нуждаются. На ближайшем совещании с сотрудниками представьте обобщенные результаты, расскажите, что конкретно можете предпринять в интересах педагогов: выделить средства на обучение, благоустройство кабинета; заменить устаревшие мероприятия современными.

## **2. «Морковка или воздух»**

Если у вас в горле застрял кусочек морковки, вам сначала нужен воздух, а потом сочувствие. Так говорят всемирно известные специалисты по взаимодействию Д. Фабер и Дж. Кинг. Воздух – это информированность и открытость.

С детским садом связаны многочисленные тревоги и обиды семей, сплетни по «сарафанному радио», негативные стереотипы. Поэтому работайте на открытость. Проверьте, есть ли на сайте подробное и ясное описание бытовых условий, программ, режима, питания, медицинской помощи, платных услуг. Поручите специалистам техподдержки создать видеотур по детскому саду и раздел для вопросов родителей и не реже двух раз в неделю отвечайте на вопросы.

Можно разместить частые вопросы и ответы на них. Например, как ребенку помогают адаптироваться к детскому саду; что делать, если ребенок не спит днем или капризен в еде, не умеет пользоваться горшком; на что идут взносы; как попасть к психологу и логопеду; что делать, если ребенок жалуется на воспитателя или сверстника.

## **3. «Уши или эмоции»**

Уши слышат только тогда, когда это позволяют эмоции. И родители, и воспитатели могут быть содержательны, конструктивны и вменяемы, только если они не находятся под властью тревоги, обиды, паники, гнева. В ваших силах поспособствовать оптимизации их эмоционального состояния. Сотрудников хвалите, благодарите, выпишите грамоты, не жалейте слов на выражение признания.

Старайтесь не критиковать. Используйте описательную похвалу: «Вы умеете...», «Как аккуратно все размещено, мне нравится, когда вы так...», «Вы уже сделали...». Описывайте те достижения, которые наблюдаете. Чаще обсуждайте решения, признавайте трудности. Родителям давайте высказаться, выражайте понимание, называйте конкретные средства и шаги для решения проблем их детей.

## **4. Win-win**

Гарвардское правило обоюдного выигрыша. Максимально значимо в организации сотрудничества. Никто не должен выигрывать от проигрыша другого; выгода одной стороны должна увеличивать выгоду другой. Скажите на общем родительском собрании, что главная цель детского сада – чтобы детям было хорошо и ничто не мешало им развиваться и расти. Воспитателю легче договориться со счастливым ребенком, поэтому хорошее самочувствие детей – общая цель семей и сада.

Правило win-win начинается со слова «мы». Чаще используйте его в речи. Никого не противопоставляйте друг другу. Говорите воспитателям и родителям, что все может быть решено в сотрудничестве. Напомните: конфликт – последнее средство решения проблемы, к нему стоит прибегать, только если нет других путей. Используйте прием «взаимная симпатия» – скажите на собрании, что вам приятно начинать с известий о симпатии и вы уже слышали положительные отзывы воспитателей о присутствующих семьях и приятные слова родителей о сотрудниках. Сообщение о взаимной симпатии – социально-психологический феномен для сотрудничества.

## **5. «Время, интерес, позитив»**

В первые три месяца используйте правила создания положительного взаимодействия, применяя их к взаимодействию родителей и сотрудников: побольше времени проводить вместе, проявлять интерес друг к другу, сдерживать негативные эмоции.

Совместно с заместителем продумайте 3–4 мероприятия, где родители и воспитатели будут сотрудничать по поводу позитивных процессов. Например, предложите родителям провести мастер-классы для детей в группе – сделать поделку, выучить танец, собрать коллекцию мультфильмов для группы; организуйте фокус-группу или круглый стол по обмену опытом в развитии бытовых навыков детей.

## **6. «Вижу, слышу, чувствую»**

В выступлениях на родительском собрании и совещании сотрудников «запрограммируйте» воспитателей на сотрудничество. Задайте стандарт поведения для коллег своим поведением: держитесь доброжелательно, говорите по делу, рассказывайте о достоинствах.

Попросите воспитателей, которые принимают новые группы, вкратце рассказать о себе: фамилия, имя, отчество, образование, стаж, любимые занятия с детьми, особенности работы в группе. Можно рассказать, что нужно ребенку в группе, чем будут дети заниматься в течение дня, какие правила. Надо говорить максимально четко, кратко, не читать по бумажке. Так педагог вызывает доверие у аудитории.

## **7. «Красивая учительница»**

Проверьте свой имидж, выберите для общения с родителями прическу и одежду, которые вписываются в этот имидж. Единственный, никого не раздражающий и вызывающий симпатию образ – привлекательная учительница. Это сочетание строгого делового стиля,

серьезности, аккуратности и женственности, без подчеркивания сексуальности, образа хищницы.



## Проведите тренинг-игру, чтобы познакомить и сплотить воспитателей и родителей

Запланируйте мероприятие, на котором познакомите семьи с сотрудниками. Классические требования к нему: комфортность, отсутствие неприятных неожиданностей, демонстрация положительных качеств и взаимного уважения. Вы можете выбрать традиционный формат родительского собрания или что-то более оригинальное: чаепитие, открытый микрофон, презентацию детского сада семьям, когда родители будут в роли детей. Мы предлагаем сегодня провести знакомство с помощью тренинга.

### Тренинг для знакомства и сплочения воспитателей и родителей

---



Листайте страницы, кликая на стрелочки   сбоку

---