

Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 127 Невского района Санкт-Петербурга и Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 12 Невского района Санкт-Петербурга

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЮЛЛЕТЕНЬ

СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ ДЛЯ ВОСПИТАТЕЛЕЙ:

«Негативная информация, как неотъемлемая часть работы педагога с родителями»

Площадки: 30.04.2022 - ГБДОУ детский сад № 127 Невского района Санкт-Петербурга

31.04.2022 - ГБДОУ детский сад № 12 Невского района Санкт-Петербурга

ЦЕЛЬ:

Повышение компетентности педагогов в принятии негативной информации и овладение алгоритмом составления достойного ответа.

ЗАДАЧИ:

1. Актуализация способа принятия и составление достойного ответа на претензию в свой адрес от родителей (законных представителей) воспитанников.
2. Тренировать умение сохранять спокойствие и свою энергию.
3. Выработать привычку не вступать в конфликт, предупреждать этим- профессиональное выгорание.
4. Обеспечить ассимиляцию опыта коллег.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ:

- Овладеть практическими навыками принятия негативной информации или претензии.
- Обобщить опыт и выстроить алгоритм реагирования.

Ход семинара:

Проблема в недопонимании между родителями и педагогами — это глобальная проблема общества в целом, самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения. Как предотвратить эти противоборства мы сегодня с вами и разберём. Научимся взаимодействовать с родителями, не доходя до конфликта.

Негативная информация — это сведения, которые содержат отрицательную характеристику лица или его действий.

Каждый негативный информационный повод имеет свои особенности, смысловую окраску, тематику, формы, жанры и наконец свои цели.

Из четырёх видов негативной информации: критическая, искаженная, фальсифицированная, клеветническая, в работе педагога чаще всего встречается проблема как принимать критическую информацию и как на неё реагировать.

Негативная информация в критической форме - это информация, раскрывающая недостатки в деятельности, в поступках, в словах. Поводом может послужить любой факт, событие, явление или среда.

Люди по характеру, по темпераменту и многим другим критериям неодинаковы, поэтому они по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Человек, насколько бы бесконфликтным он ни был, не в состоянии избежать разногласий с окружающими. Сколько людей – столько мнений, и интересы разных людей вступают в противоречия друг с другом.

Главная цель нашего мероприятия - это выяснить как правильно реагировать на негативную информацию от родителей и выстроить грамотную линию поведения.

Самый эффективный путь разрешения недопонимания между воспитателем и родителем — это хорошая работа воспитателя. Если он действительно работает с душой, увлечен ею, "горит" на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов! Однако в большинстве случаев они все-таки имеют место. Мы должны попытаться свести их к минимуму.

Детское дошкольное учреждение – это структура со своими законами и задачами, с другой стороны, этот коллектив состоит из индивидуальных личностей – педагогов, родителей, детей. От стремления наладить контакт между сторонами и выработать сотрудничающую позицию будет зависеть комфортность обстановки, что в первую очередь важно для детей. Часто от согласованности подхода к воспитанию ребенка в семье и в саду зависит его психологический комфорт, эффективность овладения различными навыками и умениями. Огромную роль играет личность воспитателя, следовательно, сам характер работы в детском саду предъявляет к воспитателям высокие требования - постоянная эмоциональная напряжённость, высокий уровень ответственности, наличие конфликтов воспитателя с детьми, и их родителями и многое другое. Выстроить тесное взаимодействие с родителями - одна из важнейших задач педагога.

Каковы же причины возникновения недопонимания между воспитателями и родителями? Почему зачастую родители и воспитатели просто не умеют прислушиваться друг к другу и встают по разные стороны баррикад? Конфликты могут происходить как по объективным, так и по субъективным причинам.

Объективные причины – например, недобросовестное отношение воспитателей к своему делу, их низкая квалификация.

Субъективные причины действуют, как правило, и со стороны родителей, и со стороны воспитателей:

- неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения. Неоправданно позитивное отношение возникает тогда, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что детский сад «всему научит», а родителям ничего не нужно будет делать. Ожидания родителей оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами;

- другая субъективная причина конфликтов связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролером, который

оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребенка, дает какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя;

- еще одна причина – чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям своё представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании родителей может сложиться мнение, что воспитатель «навязывает» им свою точку зрения. Естественно, такие нравоучения воздействуют на родителей очень негативно;

- будучи весьма прозорливыми психологами, дети быстро понимают, что взрослого интересуют, прежде всего, негативные рассказы о детях или воспитателях, и, подлаживаясь под родителя, ребенок начинает сочинять такие истории "специально для мамы". Это обычно происходит в возрасте 5—6 лет, когда дети уже понимают, как можно манипулировать людьми. Искусственно создавая конфликт, они стоят в стороне и смотрят, "что произойдет", получая от этого жгучее удовольствие и утоляя свое любопытство. Поэтому родители должны научиться спокойно и с пониманием относиться к таким вещам.

Теперь коснемся проблем, которые возникают со стороны воспитателей.

Все родители разные, это взрослые люди, и к каждому нужно найти определенный подход. Можно даже сказать, что часто воспитатели даже боятся родителей, потому что воспринимают их как, во-первых, некую силу, которая борется за ребенка, за власть над ним; во-вторых, как контролеров, которые придут и проверят, что они делают; в-третьих, воспитатели зачастую просто не умеют правильно общаться и доносить информацию о ребенке в неагрессивной форме. Удивительно, но большая часть воспитателей никогда не обращается к родителям за помощью по поводу воспитания детей! Представление о том, что педагоги должны именно поучать родителей, не разбирающихся в вопросах воспитания в корне не верно. А почему воспитатели не могут обращаться к родителям за такой помощью, ведь родители находятся с малышом с самого дня его рождения и знают своего ребенка гораздо лучше?!

Прислушиваться друг к другу и действовать сообща — это нелегкий труд, но он сполна вознаграждается гармоничным развитием и счастьем наших детей.

А теперь перейдем к практике:

1. Практическое задание «Достойный ответ»

Цель: Научиться принимать негативную информацию и выстроить достойный ответ, который выведет обе стороны к дальнейшему конструктивному сотрудничеству.

2. Практическое задание «Негативная ситуация в реальной жизни»

Цель: Умение использовать опыт коллег в разрешении конфликтов.

Принятие командного решения.

3. Практическое задание «Плюсы и минусы негативной информации»

Цель: научиться рассуждать и применять на практике положительные стороны негативной информации.

4. Рефлексия: Подведение итогов мероприятия с использованием спектрокарт.

5. Раздача памяток «Алгоритм работы с негативной информацией».

После всего выше сказанного и выполненных практических заданий мы можем сделать вывод, что негативная информация, которую мы получаем от родителей несёт в себе и пользу для нас с вами. Она является формой помощи в решении проблем, возникающих в процессе профессиональной деятельности, способствует личностному и профессиональному росту педагогов.

Памятка для педагогов:
«Алгоритм работы с негативной информацией»

1. Настройтесь на позитивное отношение к родителям. Нужно стараться видеть в людях самое хорошее.
2. Отключите эмоции, главное сейчас - найти решение проблемы. Но даже если решение не найдено - нужно сохранить хорошие отношения.
3. Выслушайте внимательно собеседника, дайте ему выговориться.
4. Дайте собеседнику «выпустить пар», говорите, когда он остыл. Не спешите реагировать, держите паузу; не пытайтесь успокоить собеседника: «Успокойтесь, не нервничайте, я вас услышала», от этого будет обратный эффект; посмотрите на себя со стороны; найдите на чем отвлечься; искренне пожалейте про себя родителя; сознательно распределите свое сознание на другие объекты.
5. Не начинайте свой ответ со слов НЕТ, с оправданий или обвинений.
6. Попросите от родителя спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции
5. Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напомните о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажите комплимент.
6. Расскажите о ваших действиях для нормализации ситуации (например: «Я буду больше уделять внимания вашему ребёнку»)
6. Предложите родителю высказать свои варианты решения проблемы
7. Давайте оценку только действиям и поступкам, а не личности, не перескакивайте с проблемы на личность.
8. Отражайте как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».
9. **Не бойтесь извиниться, если чувствуете, что виноваты, но сделайте это быстро, решительно и не в конце разговора.**
13. Оформите приятную договоренность и оговорите взаимоотношения на будущее.
14. Для обдумывания своего ответа, можете запомнить следующие фразы: хорошо, я подумаю над вашими словами; я подумаю, как можно исправить ситуацию; я подумаю, как применить ваши слова в моей работе.
15. Всячески избегайте характеристик эмоционального состояния родителей. «И чего Вы кипятитесь?».

Если беседа переходит в ссору - замолчите первым!

