**ПРОСТЫЕ ПРАВИЛА ПОСТРОЕНИЯ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ С РОДИТЕЛЯМИ**

Педагог, в общении с родителем, должен использовать технику "Я - высказывания" - способ передачи партнеру сообщения о чувствах. Оно не содержит в себе негативной оценки, обвинения другого человека. Оно оказывается эффективным в ситуациях конфликта с родителем, поскольку позволяет снизить напряжение и способствует взаимопониманию. Вместо того, чтобы обвинять партнера (что часто происходит во время конфликта), говорящий выражает словами проблему, чувства, возникающие у него в связи с этим, причину их появления и, кроме того, выражает конкретную просьбу партнеру, в которой заключается вариант такого разрешения ситуации, которое в дальнейшем будет способствовать улучшении ситуации.

Для обучения этому навыку надо составить алгоритм построения "Я - высказывания":

1. Объективное описание произошедшего (без собственной оценки происходящего). Например: "Дима на мою просьбу поднять стульчик, ответил: "Я не буду:" (Сравните: "Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требования поднять стул:").

2. Точное выражение словами своих чувств, возникших у говорящего в напряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с ребенком, постарайтесь не обвинять ни родителей, ни ребенка, а выразить свои чувства: "Я расстроилась:", "Мне было неприятно:".

3. Описания причины возникновения чувства. Например: "Ведь я накануне предупреждала о том, что стулья хрупкие, старые:".

4. Выражения просьбы. Например: "Я прошу вас проконтролировать в течении недели (то - то и то- то) и прийти в пятницу, или позвонить мне, чтобы обсудить наши совместные действия.".

Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма общения с родителями о ребенке вызовет наименьшее сопротивления и недовольство вашим общением, потому что показывает вашу заинтересованность в решении проблемы (а не обвинение), ваше положительное отношения к ребенку, а также желания совместного взаимодействия с родителями.

**УВАЖАЕМЫЕ ПЕДАГОГИ, ПОМНИТЕ**:

1. Не выносите суждений. Воспитателю необходимо избегать суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы (даже если они абсолютно справедливы) чаще всего порождают протест со стороны родителей.
2. Не поучайте. Не подсказывать решения. Нельзя навязывать собеседнику свою собственную точку зрения и «учить жизни» родителей, так как фразы «На Вашем месте я бы…» и им подобные ущемляют самолюбие собеседника и не способствуют процессу общения.
3. Не ставьте «диагноз». Необходимо помнить, что все фразы воспитателя должны быть корректны. Категоричные высказывания - «Ваш ребенок не умеет себя вести», «Вам нужно обратиться по поводу отклонений в поведении вашего сына (дочери) к психологу» всегда настораживают родителей и настраивают против вас.
4. Не выпытывайте. Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся педагогического процесса, так как излишнее любопытство разрушает взаимопонимание между семьей и детским садом.
5. Не разглашайте «тайну». Воспитатель обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности.
6. Не провоцируйте конфликты. Воспитатель избежит конфликтных ситуаций в общении с родителями, если будет соблюдать все вышеперечисленные правила общения с родителями.
7. Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.
8. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
9. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.
10. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
11. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.
12. В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.

Итак, общение - это умение слышать друг друга, в доброжелательной атмосфере, с обратной связью, на одном уровне", "глаза в глаза", и не будем искажать смысл сказанного, алюбую ситуацию разрешать при совместных действиях.

3. Использовать технику заезжанной пластинки. Ее суть состоит в отстаивании своей позиции путем постоянного повторения фразы (что именно вы хотите получить или узнать). Причем, фраза условно должна состоять из двух частей: первая, – высказывание понимания точки зрения собеседника, вторая, – формулировка вашей позиции. Первая часть может изменяться, в зависимости от контекста разговора, вторая же – несменная.

— Завтра выходные и я попросил бы тебя помочь перевезти некоторые инструменты для ремонта на дачу. У тебя же автомобиль на ходу?

— Да, но завтра я не смогу это сделать!

— Что случилось? Чем занят?

— Я понимаю, что тебе нужна моя помощь, но завтра я действительно не смогу отвезти твои вещи на дачу.

— Да ведь мы туда и обратно! Разве друзья так поступают?

— Ты мой друг, и я это ценю! Поверь, если бы у меня булла такая возможность, или же ты предупредил меня загодя, – я бы поехал. Но вот сейчас у меня нет такой возможности. Я не поеду на дачу!

4. Дыхание. Во первых начать дышать медленно и говорить медленно растягивая слова, подбирая слова, давая себе время подумать что сказать. Так вы не дадите партнеру зациклить вас и втащить в конфликт.

5. Дать себе заботу и поддержку. Растить в себе заботливого родителя.

6. Говорить о своих чувствах и использовать прием присоединения, т. е. найти общее «Я»:. Говорить о своих чувствах в форме «я сообщения» . Например, «Мне очень больно это слышать». Мне очень неприятна эта ситуация, я очень волнуюсь. Как можно реже употреблять местоимение «Вы… » (Вы сделайте то-то! », «Вы должны это! ») Чаще говорить; «Мы»: «Мы все заинтересованы, чтобы наши дети были здоровы, умели, знали! », «Нас всех беспокоит, что дети… », «Наши дети… », «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей! »

7. Комплимент.

- В общении наиболее применим косвенный комплимент: мы хвалим не самого человека, а

то, что ему дорого: родителю его ребенка.

Загруженные, усталые после работы родители особенно уязвимы в отношении хорошего и плохого поведения ребенка. Поэтому не стоит акцентировать внимание на плохом. Сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично можно поведать о проблемных сторонах ребенка.

8. Использовать прием присоединения, т. е. найти общее «Я»: «Я сам такой же, у меня то же самое! ». Как можно реже употреблять местоимение «Вы… » (Вы сделайте то-то! », «Вы должны это! ») Чаще говорить; «Мы»: «Мы все заинтересованы, чтобы наши дети были здоровы, умели, знали! », «Нас всех беспокоит, что дети… », «Наши дети… », «Нас объединяет общее дело – это воспитание наших с вами детей! »

**Родительская тревога**

Уже давно в педагогических кругах стало расхожей фразой: «Не так сложно работать с детьми, как трудно общаться с их родителями». Практически у каждого педагога найдется масса примеров того, как нелегко бывает добиться взаимопонимания с родителями: кто-то отмахивается от советов учителя со словами «Мы вам их отдали, вы их и воспитывайте», кто-то избегает родительских собраний, кто-то беспомощно жалуется: «Я ничего не могу поделать».

Почему же возникают **трудности во взаимодействии школы и семьи**? Для ответа на этот вопрос важно представить, в каком эмоциональном состоянии находится родитель, который сам или по приглашению учителя пришел в школу поговорить о своем ребенке.

*Родительское отношение к ребенку включает два тесно связанных аспекта: с одной стороны, родитель любит и принимает своего ребенка таким, какой он есть, а с другой – ему необходимо гордиться ребенком, важно, чтобы он был успешен*. К неудачам и трудностям ребенка любой родитель относится лично, пристрастно, поскольку он в какой-то степени воспринимает их как показатель своей собственной успешности: если мой ребенок благополучен, значит, я хороший родитель. Родитель никогда не сможет относиться к своему ребенку так же объективно и беспристрастно, как это делает педагог.

Для мамы и папы обсуждение трудностей ребенка – очень непростая ситуация, которая сопровождается сильными эмоциональными переживаниями: родитель может тревожиться, что с ребенком что-то не так, стыдиться того, что он недостаточно много делает для ребенка, бояться осуждения со стороны учителя. С этими эмоциями необходимо как-то справляться, причем способы могут быть разные. Так, одни родители не обращают внимания на проблемы ребенка, другие – возлагают ответственность на школу, третьи начинают нападать на учителя. Негативное эмоциональное состояние родителя может быть вообще не связано с тем педагогом, с которым мама или папа разговаривают в данный момент. Родительская тревога, как правило, вызвана прошлым опытом (возможно, какой-то учитель или воспитатель довольно некорректно или даже резко отозвался о ребенке или воспитательной стратегии родителя), детскими воспоминаниями (может быть, его собственный первый учитель был излишне строгим, и память о нем всё еще вызывает болезненные переживания).

Взаимодействие родителя с собственным ребенком, восприятие им своего сына или дочери – это эмоциональный процесс, нагруженный детским опытом родителя, его ожиданиями от ребенка, отношением к нему, что делает родителя мало чувствительным к логическим доводам и аргументам. Например, учитель говорит: «Ваш ребенок быстро устает, ему тяжело у нас учиться», а родитель слышит в этом: «Ваш ребенок не такой способный, как другие дети».

**Чего же хочет родитель от учителя или классного руководителя?**

- Родителю хочется получить поддержку. Для одних родителей важно признание того, что они действительно много делают для ребенка, для других – понимание, как нелегко им приходится порой.

- Для родителя важно, чтобы учитель был с ним заодно, был его союзником. Ощущение, что твой ребенок учителю небезразличен, что педагог стремится позаботиться о нем, – важнейший фактор в формировании контакта.

- Родителю необходимо убедиться, что с его ребенком все в порядке. (Психологи знают, что очень часто родители, приводящие детей на консультацию, спрашивают: «Скажите, с ним все в порядке, он не хуже, чем другие?»)

- Родитель хочет получить от учителя конкретную помощь, ясные и четкие рекомендации. Зададим себе вопрос: от кого или от чего зависят контакт и взаимопонимание между родителями и педагогами?

Конечно, большое значение имеют личностные особенности родителей, их изначальная позиция по отношению к школе. Однако немаловажную роль в этом играет и поведение самого учителя. Зачастую готовность родителя прислушиваться к словам педагога, стремление выполнить его рекомендации связаны не столько с тем, что говорит учитель, сколько с тем, как он это говорит. И самые замечательные слова могут пропасть втуне, если они звучат осуждающе или оценивающе. Учителя ищут подход к детям, стремятся найти самые понятные слова, привести самые точные примеры. То же самое будет справедливо по отношению к родителю. Поэтому давайте рассмотрим некоторые психолого-педагогические приемы, которые помогают установить контакт с родителем и добиться с ним взаимопонимания.

**Приемы конструктивного взаимодействия**

Итак, что учителю важно сделать и на что обращать внимание при обсуждении трудностей ребенка?

Прежде всего, нужно реагировать на эмоциональные переживания родителей, обозначать их чувства. Конечно, беседа классного руководителя с родителем – не психологическая консультация, однако выражение сочувствия всегда уместно. Оптимальной формой такой поддержки может быть называние чувств и состояний родителей в утвердительной форме. **«Да, это действительно непросто», «Конечно, вам было обидно» – такие фразы не занимают много времени, но помогают родителю почувствовать, что учитель его слышит и понимает.**

**Также необходимо подчеркивать, что имеющиеся у ребенка трудности свойственны многим детям этого возраста, понятны и разрешимы.** Когда учитель говорит: «У многих пятиклассников ухудшается успеваемость», – это помогает родителю почувствовать, что не только его ребенок проблемный.

Для создания позитивного настроя можно подчеркивать позитивную мотивацию родителя, отмечать усилия, которые он прилагает для ребенка. «Замечательно, что вы стремитесь создать для ребенка эмоционально комфортную атмосферу», – говорит учитель маме, и она чувствует себя признанной и понятой. Также полезно акцентировать воспитательные задачи, которые родитель успешно решил, обращать внимание на позитивные составляющие детско-родительского взаимодействия, например, можно сказать: «Ваш авторитет для ребенка очень велик», «У вас с ребенком прекрасный контакт, он вам очень доверяет».

Очень важно формулировать общие с родителем цели и ценности, касающиеся ребенка. Когда педагог подчеркивает: «И для нас, и для вас важно, чтобы ребенок получил хорошее образование», – он становится для родителя союзником, а не противником.

Также очень эффективный прием, особенно если педагогу или классному руководителю необходимо повысить активность родителя, – поставить его в позицию «эксперта». Педагог и родитель смотрят на ребенка с разных сторон, и учителю никогда не удастся увидеть ученика таким, каким его знают мама или папа. Когда важно привлечь родителя к решению каких-то образовательных задач, прекрасный аргумент – «Никто не знает вашего ребенка так хорошо, как вы».

При обсуждении стратегии помощи ребенку важно давать конкретные и понятные рекомендации. Общие слова и размытые формулировки ни к чему не приведут. Для того чтобы родитель начал себя вести по-другому, нужно обсудить конкретные поведенческие модели и примеры ситуаций. Например, педагог уверен, что родитель чрезмерно заботится о ребенке, тем самым препятствуя его самостоятельности. Если сказать родителю: «Поймите, что он уже взрослый», «Нельзя же о нем все время так беспокоиться», при всей справедливости подобных рекомендаций выполнить их он не сможет. Лучше сказать: «Вашему сыну очень важно научиться быть более самостоятельным. Давайте обсудим, в каких областях его жизни вы могли бы дать ему больше независимости и как именно эта независимость будет проявляться».

После завершения разговора полезно получить от родителя обратную связь. Вопросы педагога: «Что вы думаете по поводу того, что мы с вами обсуждали?», «Что из этого вы сможете применить?» – помогут родителю сфокусироваться на главном и перенести рекомендации классного руководителя в реальную жизнь.

**Типичные ошибки в общении с родителями**

Каковы главные помехи в конструктивном общении и чего педагогу лучше не делать в беседе с родителями?

Взаимодействию педагога с родителем мешают оценочные высказывания. «Вы слишком давите на ребенка», «Вы с ним излишне мягки» – подобные высказывания могут быть справедливы по сути, но совершенно не воспринимаются родителями. Если необходимо подчеркнуть неэффективность каких-то воспитательных стратегий, лучше сделать это в описательной форме, например: «Смотрите, что получается: когда ребенок испытывает сомнения, вы быстро подсказываете ему решение, и у него нет необходимости искать это решение самому».

В практической деятельности зачастую принято искать причины трудностей ребенка в поведении родителей. Однако научные исследования далеко не всегда это подтверждают, да и родители часто говорят что-нибудь вроде: «Он таким родился».

Очень большое значение в формировании поведения ребенка принадлежит врожденным особенностям его нервной деятельности. Так, одни дети эмоционально устойчивы, а другие – крайне восприимчивы к различным внешним воздействиям. Американские психологи сейчас часто употребляют формулировку «дети с трудным темпераментом». Поэтому важно искать не столько причины проблем ребенка, сколько оптимальные способы взаимодействия с ним. Можно не оспаривать имеющиеся у родителя воспитательные установки или методы воздействия на ребенка, но подчеркнуть их несоответствие специфике ребенка. В этом случае уместно сказать: «Это замечательный прием, но не для вашего ребенка».

Можно ли сказать, что использование этих приемов поможет найти подход к любому родителю? Конечно, это не совсем так. Особенности характера родителя, его прошлый опыт, в том числе детский, его психологические проблемы – всё это может стать серьезным препятствием на пути построения сотрудничества с учителем. Никакие психологические приемы не гарантируют успешного результата. Однако в большинстве случаев, если педагог постарается действовать осознанно, ему удастся построить контакт, который станет основой продуктивного взаимодействия. Ведь цель у педагогов и родителей действительно общая.

***РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕДАГОГАМ И РОДИТЕЛЯМ***

***ПО ПОДДЕРЖАНИЮ КОНСТРУКТИВНЫХ ОТНОШЕНИЙ С РЕБЁНКОМ***

1. Принимайте ребёнка таким, какой он есть.
2. Не приказывайте по прихоти или в раздражении.
3. При принятии решений опирайтесь на мнение других и ребёнка.
4. Собственное поведение – решающий фактор воспитания.
5. Поддерживайте атмосферу открытости и доверия.
6. Не допускайте излишеств в подарках и стимулировании детей.
7. Воздействуйте на ребёнка собственным примером.
8. Используйте совместную работу для преодоления трудностей.
9. Не устанавливайте чрезмерно жёстких правил, привязывающих ребёнка к дому.

10.Формируйте инициативу и самостоятельность детей.

***РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕДАГОГУ ПО РАБОТЕ С АГРЕССИВНЫМИ ДЕТЬМИ.***

1. Агрессивные дети часто бывают вооружены.
2. Никогда нельзя позволять себе оскорбить их, в диалоге не использовать жаргонные и бранные слова - это не даст им права оскорблять Вас и не демонстрировать в поведении всё, на что они способны.
3. Строить общение на равных, но не впадать в зависимость от ребёнка. Лучше держаться несколько дистантно.
4. В открытую не бороться, так как это ухудшит отношения.
5. Останавливайте ребёнка спокойно, с невозмутимым лицом, действуйте при минимуме слов.
6. Обсуждайте поведение ребёнка только после его успокоения.
7. Агрессивные дети мнительны, иногда годами ждут, чтобы отомстить обидчику, поэтому лучше не отвергать их.
8. Выясните механизм агрессивных вспышек поведения и возможное решение негативной ситуации. «Андрей, ты расстроился, потому что… . Ты можешь переживать, не имея права обижать других. Что нужно сделать, чтобы успокоиться и при этом ни на кого не нападать?». Предлагайте что-то своё только в дополнение к сказанному.
9. Дайте ребёнку какое-либо поручение в классе, пусть за что-то отвечает.
10. Агрессивные дети проявляют перед сильными элементы раболепия, со слабыми они агрессивны. Могут быть назойливы и слащавы. Необходимо понимать этот механизм, в работе учитывать его и не дать себе обидеться по мелочам на него.
11. Нельзя угрожать и шантажировать ребёнка, так как в какой-то момент это перестаёт действовать и Вы будете неубедительны и бессильны.
12. «Воинственность» ребёнка можно успокоить своим спокойствием.
13. Нельзя разряжать своё плохое настроение на ребёнке.
14. Нужно найти повод похвалить провинившегося ребёнка, особенно это хорошо действует спустя некоторое время после наказания. Ребёнок убедится, что претензии были к его поступку, а не к личности в целом.

***РЕКОМЕНДАЦИИ***

***ПЕДАГОГАМ ПО РАБОТЕ С ЗАСТЕНЧИВЫМИ ДЕТЬМИ***.

Застенчивым детям свойственны страхи, тревожные опасения, боязнь нового, незнакомого, у них низкая адаптивность. В школьном возрасте – ипохондрия (необоснованное опасение за своё здоровье и здоровье родных). У ребёнка появляются навязчивость и чрезмерная мнительность, застенчивость. Для них важно, как они выглядят в глазах других: в неудобных, стыдливых ситуациях испытывают тяжелейший стресс, который долго переживают. Склонны к суициду, внушаемы.

Как правило, это дети из семей, где воспитывается высокая моральная ответственность. И для этих детей самое страшное - ошибиться или кого-то подвести. Задача педагога – научить детей спокойно относиться к ошибкам, иметь желание их исправить, находя при этом разные варианты решения проблемы.

1. Не ставьте ребёнка в ситуацию неопределённости, неизвестности.
2. Не включайтесь в игру его болезней, дайте работу, когда здоров.
3. Включайте в общественные посильные дела.
4. Хвалите самостоятельность ребёнка.
5. Стимулируйте личную ответственность.
6. Не создавайте напряжения во взаимоотношениях с ребёнком, не угрожайте. Отношения ровные, открытые. Негативно относитесь к поступку ребёнка, но не к личности в целом. Ребёнок должен расстаться с Вами, успокоившись.
7. Если уровень притязаний ребёнка завышен, помогите ему найти адекватный.
8. Будьте осторожны в передаче стрессовой информации. Не допускайте, чтобы ребёнок выбегал из класса – это опасно. Сразу же следуйте за ним. Даже когда ребёнок расстроен, не выводите его из класса, чтобы не закрепилась привычка уйти. Можно ненадолго освободить его от работы – дать время успокоиться .
9. Можно позволять отвечать с места или письменно.

***РЕКОМЕНДАЦИИ***

***ПО РАБОТЕ С ЗАМКНУТЫМИ (АУТИЧНЫМИ) ДЕТЬМИ.***

Этих детей характеризует выраженный аутизм (уход в себя, отстранённость от мира и его боязнь). Ребёнок испытывает определённые страхи. Учение даётся неплохо, склонны к развитию логического мышления, но отсутствуют широкие познавательные интересы. Свойственны нетипичные интересы (о строении мира, о потустороннем мире и т.п.). Любят много читать, развита речь, но часто формальна. Негативные черты: эмоциональная холодность, не испытывает большой привязанности к родителям, эмоциональная тупость. Ребёнок не интересуется чьим-либо мнением, он безразличен к внешнему миру. Способен на странные поступки (сбросить кота с 6-го этажа, но не из желания убить, а посмотреть, как он приземлится). Самосохранение притупляется, может пройти по карнизу. Не имеет друзей – он одиночка. В дружбе подчиняемый, а не лидер. Не смотрит в глаза.

В работе с замкнутым ребёнком нужно попробовать опираться на его сильные стороны. Морали и нотации на него не действуют вообще. Полезно постепенно приучать его к чему-либо, так как для него главное, чтобы оставили в покое. Для такого ребёнка не важно, как он выглядит в глазах других, важно, как в своих. Ничего ему не навязывать, а приспосабливаться к нему.

1. Не призывать к совести, не читать морали.
2. Учитывать наличие страхов, методом наблюдения (особенно анализом рисунков) определить тематику страхов. Потом прорисовать их (из страшного сделать смешным), например, вместо ножа в руке нарисовать букет цветов и т.д. Страх сопряжён с любопытством - помочь преодолеть это препятствие.
3. Оказать ребёнку помощь в развитии речи, внимания, моторики, формировать навыки изобразительной деятельности.
4. Смягчать общий эмоциональный дискомфорт, снимать тревогу.
5. Стимулировать психическую активность, направленную на взаимодействие со сверстниками и взрослыми (помощь в подготовке классных мероприятий и т.п.).
6. Учитывать интересы ребёнка к точным наукам – математике, физике и т.д.
7. Учитывать парадоксальность и непредсказуемость ребёнка от мышления до чувств и поступков.
8. Отношения к ученику строить по такому методу: выделять его поведение как отличное от других, не навязывать поручение, но и не отвергать. Давать ребёнку почувствовать свою принадлежность к классному коллективу.

***РЕКОМЕНДАЦИИ***

***ПО РАБОТЕ С ГИПЕРАКТИВНЫМИ ДЕТЬМИ С ИСТЕРИЧЕСКИМИ РЕАКЦИЯМИ.***

1. Игнорировать истерические реакции.
2. Предупредить класс не обращать внимания на ребёнка в момент истерики.
3. Хвалить позитивные поступки ребёнка для закрепления нового стиля поведения.
4. Не стремиться угодить ребёнку.
5. Не обращать постоянно внимание на его плохое поведение – это ему и надо (подсознательно).
6. Чаще давайте понять, что ребёнок вправе сам решать и нести ответственность за свои решения и поступки.
7. Занять ребёнка таким видом деятельности, чтобы он мог и умел своим трудом выделиться среди сверстников, а не поведением, так как ребёнок испытывает неутолимую жажду признания.
8. У ребёнка высокий уровень притязаний, необходимо помочь ему определить круг доступных притязаний.
9. Требует много льгот для себя.
10. Дети лживы, способны входить в доверие. Стараться не попадать под влияние ребёнка и не позволять манипулировать собой.
11. Не критиковать личность ребёнка в целом, критиковать только его поступки. Замечания не делать постоянно. Наказывать и делать замечания ребёнку сразу за несколько поступков.
12. Разрешайте проявлять эмоции бурно, но не грубо, в рамках дозволенного.
13. Усиливайте систему поощрений и наказаний, наказывайте неподвижностью, такое наказание ребёнок запомнит.
14. Если ребёнок осознал свой проступок, побеседуйте с ним. Беседа должна быть запоминающейся.
15. Необходимо устранить влияние всепрощающих взрослых. Требования всех членов семьи должны быть едины.
16. Рекомендовать родителям ввести для ребёнка строгий режим дня, пресекать его бесцельное времяпрепровождение.
17. Ребёнок должен нести ответственность за помощь по дому, за выполнение уроков. Контроль непостоянный.
18. Не позволяйте ребёнку выполнять другое дело, пока не доделает до конца первое.
19. Нужно чётко ориентировать ребёнка в понятиях «хорошо», «плохо», «надо».
20. Повышать самооценку ребёнка, уверенность в себе.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕДАГОГАМ**

**ПО ОБЩЕНИЮ С АГРЕССИВНО НАСТРОЕННЫМИ ЛЮДЬМИ.**

***1. Дайте собеседнику «выпустить пар».*** Если он раздражён и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, говорить с ним будет трудно или невозможно.

Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он – страдающий человек, независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший приём в эти минуты – представить, что вокруг вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Вы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот приём срабатывает.

1. ***Потребуйте от собеседника спокойно обосновать претензии.***Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства.

Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: «То, что вы сейчас говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».

1. ***Сбивайте агрессию неожиданными приёмами.*** Например, попросите доверительно у конфликтующего партнёра совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что связывало вас в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент: «В гневе вы ещё красивее… Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидала… Вы так хладнокровны в острой ситуации…». Выразите сочувствие, например, тому, что он (она) потерял слишком много.
2. ***Не давайте собеседнику отрицательных оценок***, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчён тем, как вы со мной разговариваете».
3. ***Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.*** Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнёру могут заставить вас не захотеть решать его проблему. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с собеседником проблему и сосредоточьтесь на ней.
4. ***Предложите собеседнику высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.***

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из них выберите лучший.

При поиске путей решения помните, что стоит искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и ваш собеседник должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побеждённым.

Если не получается договориться о чём-то, ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

1. ***В любом случае дайте партнёру «сохранить своё лицо».*** Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте достоинства собеседника. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности.

Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили своё обещание», но нельзя говорить: «Вы необязательный человек».

1. ***Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий собеседника.*** Кажется, что всё понятно, и всё же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать…?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.
2. ***Держитесь как на острие ножа, в позиции «на равных».***Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции, сверху - «родительская» или снизу – «детская», неэффективны. Держитесь твёрдо в позиции спокойной уверенности, позиция на равных – «взрослая». Она удерживает и партнёра от агрессии, помогает обоим не «потерять своё лицо».
3. ***Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*** Во-первых, это обезоруживает собеседника, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.
4. ***Ничего не надо доказывать.*** В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это бесполезное, пустое занятие.
5. ***Замолчите первым.*** Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – замолчите. Не от противника требуйте: «Замолчи!…Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить её. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться? Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнёра. Если же оно окрашено издёвкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнёра, как если бы ничего не было.

1. ***Не характеризуйте состояние оппонента.*** Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнёра: «Ну вот, полез в бутылку!… И чего ты нервничаешь, чего злишься?… Чего бесишься?…» подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.
2. ***Уходя, не хлопайте дверью.*** Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из помещения. Но если при этом хлопнуть дверью и перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».
3. ***Говорите, когда партнёр остыл.***Если вы замолчали, и партнёр расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью чего бы то ни было обидного и оскорбительного для партнёра. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему развиться.

## ПОСТРЕДНИЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА В КОНФЛИКТЕ

В своей педагогической практике социальный педагог сталкивается с необходимостью улаживать конфликты, вспыхнувшие между учениками. В этом случае педагог может помочь найти выход при помощи специальных действий посредничества. Посредник в конфликтной ситуации развивает и укрепляет конструктивные элементы в общении и взаимодействиях, улаживает конфликт. Посреднику нельзя принимать точку зрения ни одного из конфликтующих, необходимо быть нейтральным относительно объекта конфликта.

Методика посредничества в конфликте состоит из четырёх шагов.

**Шаг первый. «Найдите время, чтобы поговорить».**

На данном этапе посредник помогает участникам договориться о времени переговоров и месте. Должны выполняться следующие условия:

* Разговор должен быть длительным (2 – 4 часа);
* Помещение выбирается так, чтобы исключались различные помехи (телефонные разговоры, открывание двери, заглядывания и т.д.);
* Время разговора определяется таким образом, чтобы ни один из участников не был им ограничен (никуда не спешил);
* Во время переговоров запрещается использовать силовые приёмы (заставлять другого человека уступать, сдаваться);
* Если переговоры начались, запрещается выходить из помещения раньше, чем закончится установленное время.

**Шаг второй. «Спланируйте организацию».**

В самом начале разговора важно его правильно «запустить». Социальный педагог берёт вводное слово. Установка, которую он осуществляет на переговорах, заключается в том, что педагог не заставляет ни одного из учеников полностью отказаться от собственной позиции, вместе с учениками вырабатывает новую позицию, в которой будут учтены позитивные моменты всех конфликтующих сторон.

В переговорах важно избежать трёх ошибок.

1. «Либо выиграешь, либо проиграешь». Иллюзия того, что только одна сторона могла быть права в конфликте, а другая – всегда не права, мешает подросткам договориться. Нет правых и виноватых, каждый человек имеет право стремиться к собственным целям и удовлетворять свои желания, важно только добиваться этого так, чтобы учитывать цели и желания других.
2. «Ты плохой человек». Часто конфликты между подростками разрешаются неконструктивно потому, что один из участников доказывает себе и другим, что его противник – плохой человек и что конфликт вызван тем, что у партнёра тяжёлый характер.
3. «Камень преткновения». Объект конфликта – довольно серьёзное препятствие в достижении соглашения.

**Шаг третий. «Выговоритесь».**

Выявить объект ссоры и сформулировать проблему. Дайте подросткам выговориться, полностью высказать свою позицию и выслушать позицию другого.

**Шаг четвёртый. «Соглашение».**

В разговоре наступает момент, когда участники выговорились, «облегчили душу». Они психологически готовы к примирению.

***РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.***

Общие рекомендации по разрешению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

* Признать существование конфликта. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что подросток находится в состоянии конфликта с другим человеком по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, дети страдают, а открытого признания его нет. Каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого. Однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
* Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить «с ходу» целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
* Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, то есть оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
* Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
* Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений конфликта, приемлемых для каждого.
* Оговорить срок реализации принятого решения. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Современный детский сад помогает благополучной семье и в чем-то заменяет ребенку проблемную семью. Он обучает и консультирует родителей, передает традиции и воспитывает человека будущего. С этой точки зрения дошкольное образовательное учреждение имеет для общества гораздо большее значение, чем просто место, где учат и развивают детей.

 Работа с семьей – это кропотливый труд. Нужно учитывать современный подход в работе с семьей. Главная тенденция – обучать родителей самостоятельному решению жизненных задач. И это требует от педагогов определенных усилий. И воспитатель, и родитель – взрослые люди, которые имеют свои психологические особенности, возрастные и индивидуальные черты, свой жизненный опыт и собственное видение проблем.

**Основные задачи взаимодействия воспитателя с родителями:**

 • установить партнерские отношения с семьей каждого воспитанника;

 • объединить усилия для развития и воспитания детей;

 • создать атмосферу взаимопонимания, общности интересов, эмоциональной взаимоподдержки;

 • активизировать и обогащать воспитательные умения родителей;

 • поддерживать их уверенность в собственных педагогических возможностях.

 **Принципы взаимодействия с родителями:**

* **Доброжелательный стиль общения педагогов с родителями**

 Позитивный настрой на общение является тем самым прочным фундаментом, на котором строится вся работа педагогов группы с родителями. В общении воспитателя с родителями неуместны категоричность, требовательный тон. Ведь любая прекрасно выстроенная администрацией детского сада модель взаимодействия с семьей останется «моделью на бумаге», если воспитатель не выработает для себя конкретных форм корректного обращения с родителями. Педагог общается с родителями ежедневно, и именно от него зависит, каким будет отношение семьи к детскому саду в целом. Ежедневное доброжелательное взаимодействие педагогов с родителями значит гораздо больше, чем отдельное хорошо проведенное мероприятие.

* **Индивидуальный подход**

 Необходим не только в работе с детьми, но и в работе с родителями. Воспитатель, общаясь с родителями, должен чувствовать ситуацию, настроение мамы или папы. Здесь и пригодится человеческое и педагогическое умение воспитателя успокоить родителя, посочувствовать и вместе подумать, как помочь ребенку в той или иной ситуации.

* **Сотрудничество, а не наставничество**

 Современные мамы и папы в большинстве своем люди грамотные, осведомленные и, конечно, хорошо знающие, как им надо воспитывать своих собственных детей. Поэтому позиция наставления и простой пропаганды педагогических знаний сегодня вряд ли принесет положительные результаты. Гораздо эффективнее будут создание атмосферы взаимопомощи и поддержки семьи в сложных педагогических ситуациях, демонстрация заинтересованности коллектива детского сада разобраться в проблемах семьи и искреннее желание помочь.

* **Готовимся серьезно**

 Любое, даже самое небольшое мероприятие по работе с родителями необходимо тщательно и серьезно готовить. Главное в этой работе - качество, а не количество отдельно взятых, не связанных между собой мероприятий. Слабое, плохо подготовленное родительское собрание или семинар могут негативно повлиять на положительный имидж учреждения в целом.

* **Динамичность**

 Детский сад сегодня должен находиться в режиме развития, представлять собой мобильную систему, быстро реагировать на изменения социального состава родителей, их образовательные потребности и воспитательные запросы. В зависимости от этого должны меняться формы и направления работы детского сада с семьей.

**Уважаемые педагоги, помните:**

 1. Не выносите суждений. Воспитателю необходимо избегать суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы (даже если они абсолютно справедливы) чаще всего порождают протест со стороны родителей.

 2. Не поучайте. Не подсказывать решения. Нельзя навязывать собеседнику свою собственную точку зрения и «учить жизни» родителей, так как фразы «На Вашем месте я бы…» и им подобные ущемляют самолюбие собеседника и не способствуют процессу общения.

 3. Не ставьте «диагноз». Необходимо помнить, что все фразы воспитателя должны быть корректны. Категоричные высказывания - «Ваш ребенок не умеет себя вести», «Вам нужно обратиться по поводу отклонений в поведении вашего сына (дочери) к психологу» всегда настораживают родителей и настраивают против вас.

 4. Не выпытывайте. Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся педагогического процесса, так как излишнее любопытство разрушает взаимопонимание между семьей и детским садом.

 5. Не разглашайте «тайну». Воспитатель обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности.

 6. Не провоцируйте конфликты. Воспитатель избежит конфликтных ситуаций в общении с родителями, если будет соблюдать все вышеперечисленные правила общения с родителями.