



Взаимодействие с родителями

Цели работы ДО с семьей.



Традиционные формы работы с родителями.

Коллективные

- Общее родительское собрание ДООУ;
- Педагогический совет с участием родителей;
- Родительская конференция;
- Тематические консультации;
- Педагогический консилиум;
- Групповые собрания родителей;
- «Круглый стол»;
- Родительский совет (комитет) группы;
- Открытые занятия с детьми в ДООУ для родителей.

Традиционные формы работы с родителями.

Индивидуальные

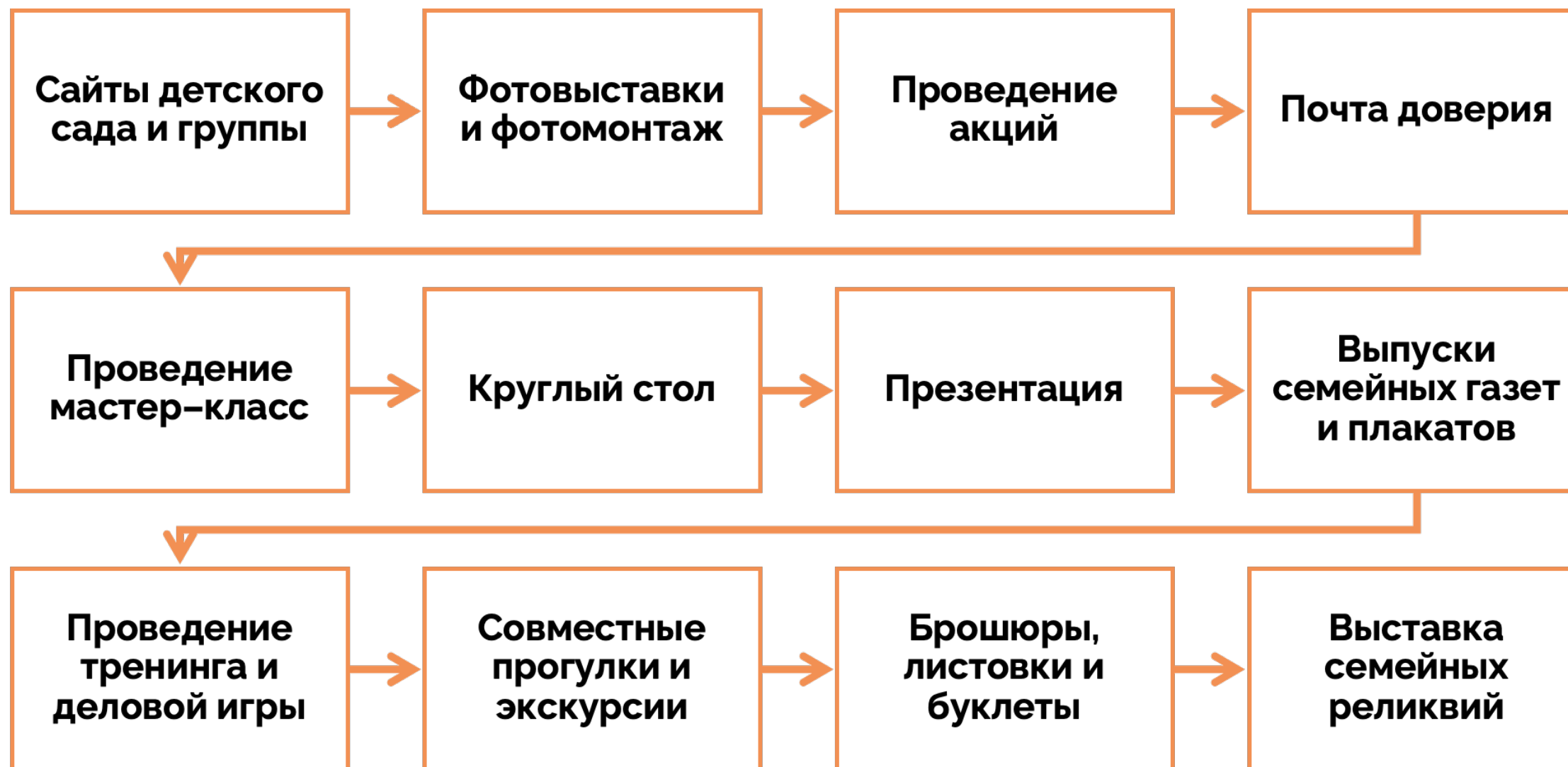
- Педагогическая беседа с родителями;
- Тематические консультации;
- Заочные консультации;
- Посещение семьи.

Традиционные формы работы с родителями.

Наглядно-информативные

- Записи на диктофон бесед с детьми;
- Видео-фрагменты организации различных видео деятельности, режимных моментов, занятий;
- Фотография;
- Выставки детских работ;
- Стенды, ширмы, папки-передвижки.

Инновационные формы работы с родителями.



Традиционные			Инновационные	
Коллективные	Индивидуальные	Наглядно-информационные		



Общаться с родителями. КАК?

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ.



Цель активного слушания

- помочь собеседнику определить и сформулировать его позицию;
- получить качественную информацию;
- запомнить информацию;
- проверить правильность своего понимания;
- зафиксировать ответственность;
- перевести диалог в нужное русло;
- продемонстрировать свою заинтересованность;
- дать возможность себе подумать (взять тайм-аут).

Техники активного слушания.

01

Поддержка – «ага», «угу», «понимаю», кивки головой

02

Эхо – дословное повторение слов собеседника

Техники активного слушания.

03

Парафраз – повторение своими словами слов собеседника – настраиваем собеседника на восприятие, используем вводные выражения:

- «То есть Вы хотите сказать...»;
- «Если я Вас правильно понял, ...»;
- «Иными словами, Вы считаете, ...»;
- «Значит, вы полагаете, что...»).

После пересказа слов собеседника проверьте своё понимание – сделайте паузу и задайте вопрос:

- «Это так?»;
- «Верно?»;
- «Вы это имели в виду?».

Техники активного слушания.

04

Резюмирование – воспроизведение сути высказывания собеседника в сжатом и обобщенном виде. Например:

- «Итак...»;
- «Одним словом...»;
- «Подводя итоги»;
- «Обобщая то, что Вы сказали»;
- «Если подвести итог сказанному...»;
- «Таким образом, мы пришли к...».

Школа будущего должна оценивать не только знания в чистом виде, но и личный прогресс, ставить учебные цели и планировать.

**Болтовня:
«А поговорить?»»**

**Есть конкретный
запрос или вопрос**

**С чем родители
обращаются?**

Жалоба

**Претензия или
требование**

Болтовня

**Задавайте
открытые
вопросы.**

Грамотно заданные вопросы помогут Вам перевести разговор из плоскости «болтовни» в плоскость запроса.
Вопросы заставят собеседника задуматься о реальной цели разговора.
Какой конкретно вопрос Вы хотели обсудить? Что Вы хотели уточнить у меня? В чем Ваш вопрос?

**Задавайте
закрытые
вопросы.**

Закрытые вопросы помогут Вам остановить словесный поток собеседника и повернуть разговор от посторонней темы к делу.
Мы ведь все обсудили, можем на этом закончить?
Какие-то конкретные вопросы ко мне у Вас есть? Нет, тогда Вас устроит, если я позвоню Вам, когда проясню?

**Применяйте
метод
контроля за
паузами.**

Сокращайте время пауз между высказываниями, иначе собеседник прервёт Вас, и разговор никогда не закончится.
Ограничивайтесь минимальными ответами. Если Вы будете подробно отвечать или обсуждать посторонние темы, время разговора растянется на долгий период.

Ваши кейсы
«Болтовни».

Как прекратить болтовню и контролировать тему и время разговора?

Используйте фразы, контролирующие разговор

У меня впечатление, что в
данный момент мы отошли
от непосредственной цели
Вашего обращения,
давайте вернемся ...

Нам лучше отказаться от
этой темы, иначе мы
отходим от главного...

Вы же позвонили по поводу
..., предлагаю это и
обсудить...

Как прекратить болтовню и контролировать тему и время разговора?

Применяйте фразы корректного прерывания разговора

- Предлагаю согласовать наши договоренности и вернуться к своим делам...
Итак, давайте подведем итог нашему разговору ...
- Предлагаю составить список необходимых шагов и приступить непосредственно к делу...
- Прежде, чем мы попрощаемся...
- Мы все обсудили, можем на этом закончить ...
- Я понимаю срочность вопроса, поэтому предлагаю закончить обсуждение и перейти к делу ...
- У нас есть 15 мин., чтобы прояснить ...
- К сожалению, нам придётся закончить на этом ... / Давайте продолжим в другой раз, когда у нас будет больше времени...
- Позвоните, если ситуация изменится.

Как прекратить болтовню и контролировать тему и время разговора?

Применяйте фразы корректного прерывания разговора

- Предлагаю согласовать наши договоренности и вернуться к своим делам... Итак, давайте подведем итог нашему разговору...
- Предлагаю составить список необходимых шагов и приступить непосредственно к делу...
- Прежде, чем мы попрощаемся...
- Мы все обсудили, можем на этом закончить...
- Я понимаю срочность вопроса, поэтому предлагаю закончить обсуждение и перейти к делу...
- У нас есть 15 мин., чтобы прояснить...
- К сожалению, нам придется закончить на этом...
- Давайте продолжим в другой раз, когда у нас будет больше времени...
- Позвоните, если ситуация изменится.

Жалоба.

Принципы работы с жалобами

- Собеседники иногда обращаются к нам, не вполне понимая, чего же они хотят.
- Или понимают, но не говорят об этом;
- Их переполняют негативные эмоции, и их настоящая потребность в этот момент: получение сочувствия и понимания;
- Слушайте внимательно собеседника, демонстрируя желание его понять;
- Используйте техники активного слушания: поддержка, эхо.

Продемонстрируйте понимание ситуации собеседника

- «Да, неприятная ситуация»;
- «Это серьезно, я понимаю...»;
- «Ситуация сложная, что тут скажешь...»;
- «Вопрос срочный, не поспоришь...».

Проявите эмпатию (понимание гипотетических чувств собеседника)

- «Это, должно быть, неприятно ...»;
- «Это расстраивает, когда ждешь одного, а в итоге...»;
- «Когда такое происходит – это, вправду, обидно».

Претензия и требование.

Техники включения сознания

Если собеседника переполняют эмоции, и он не в состоянии мыслить рационально, «включите голову другого человека» с помощью фраз:

- ✓ «Что я могу сделать для вас прямо сейчас?» (возможно, потребуется повторить эту фразу столько раз, сколько необходимо);
- ✓ «Каким вы видите выход из этой ситуации?»;
- ✓ «Чтобы ситуация разрешилась как можно скорее, это должно быть изложено в письменной форме»;
- ✓ «Мне нужно это записать, пожалуйста, продиктуйте это еще раз».

Демонстрация вовлеченности

Продемонстрируйте свою вовлеченность с помощью фраз:

- ✓ «Я предлагаю нам сделать это...»;
- ✓ «Давайте сделаем это...»;
- ✓ «Я беру ситуацию под контроль...»;
- ✓ «Итак... Я прямо сейчас приступаю к прояснению этого вопроса...».

АЛГОРИТМ ОТКАЗА.

1. Отказ

- «Я вынужден вам отказать»;
- «Это невозможно»;
- «Ваша просьба не может быть выполнена...»;
- «Проблема не может быть решена предложенным способом».

Имеет смысл кратко объяснить причину отказа:

- «На данный момент обстоятельства не позволяют...»

2. Предложите альтернативные варианты (желательно не менее 2-х вариантов)

- «И в то же время вы всегда можете...»;
- «В качестве альтернативы я предлагаю вам...»;
- «Этот вопрос будет решен, если будут внесены поправки в...»;
- «После того, как вы приведете... в соответствие с..., мы немедленно приступим...».

Обратная связь.

Техника «три шага»

Шаг 1. Объективное описание ситуации. Без оценок и эмоций.

Шаг 2. Последствия этого поведения или сообщение о чувствах, вызванных им (Обратная связь должна быть обоснованной).

Шаг 3. Рецепт на будущее: призыв, просьба, надежда на ..., предложение (обратная связь должна быть конструктивной).