

**Конспект мастер-класса для молодых специалистов ДОУ
«Эффективные техники коммуникации с родителями: от конфликта к
сотрудничеству»**

*Галицкая О.В.,
педагог – психолог,
МАДОУ -детский сад № 151*

Цель: Повышение уровня коммуникативной компетентности молодых педагогов в общении с родителями (законными представителями) воспитанников.

Задачи:

1. Образовательные: актуализировать знания о стилях и техниках эффективного общения. Сформировать представление о модели «Правило 3 П» и технике «Я-высказывания».
2. Практические: отработать навыки применения изученных техник в смоделированных типичных и сложных педагогических ситуациях.
3. Развивающие: развивать эмоциональный интеллект, эмпатию и способность к рефлексии.
4. Воспитательные: формировать установку на партнерские, доверительные отношения с семьями воспитанников.

Целевая аудитория: молодые специалисты ДОУ (воспитатели, педагоги-психологи).

Продолжительность: 45-60 минут.

Оборудование и материалы:

- Мультимедийная презентация.
- Раздаточный материал: карточки с ситуациями, памятки «Алгоритм работы с возражением родителя» и «Формула Я-высказывания».
- Флипчарт или доска, маркеры.
- Мягкая игрушка или мячик для психологической разминки.

I. Вводная часть (10 минут)

(Слайд 1. Титульный лист)

1. Приветствие. Актуализация темы.

Ведущий: «Добрый день, уважаемые коллеги! Я рада приветствовать вас на нашем мастер-классе. Сегодня мы поговорим об одной из самых сложных и самых важных сторон нашей профессии – общении с родителями. От того, насколько эффективно мы выстраиваем это общение, зависит не только наш психологический комфорт, но и успех в развитии ребенка».

Упражнение-разминка «Ассоциации». Ведущий бросает мячик одному из участников и начинает фразу: «Общение с родителями – это как...». Участник заканчивает фразу своей ассоциацией (например: «...как экзамен», «...как танец», «...как минное поле») и возвращает мячик. Упражнение проходит в быстром темпе.

Ведущий: «Как мы видим, у многих это общение вызывает смешанные чувства. Наша задача сегодня – сделать так, чтобы оно чаще напоминало «танец» или «совместный проект», а не «минное поле». Мы освоим конкретные инструменты, которые помогут вам чувствовать себя увереннее». (Слайд 2. Цели и задачи)

II. Основная часть (30 минут)

2. Теоретический блок в интерактивной форме (10 минут)

(Слайд 3. Три кита эффективной коммуникации)

Ведущий: «Любое успешное общение с родителем стоит на «трех китах». Давайте вместе их сформулируем».

Кит 1 – ПРОФЕССИОНАЛИЗМ. Вы – эксперт в области развития ребенка. Ваша уверенность в знаниях передается родителям.

Кит 2 – ПАРТНЕРСТВО. Вы и родитель – одна команда. Цель у вас общая: счастливый и развитый ребенок. Избегайте позиции «сверху» («я знаю, как надо»).

Кит 3 – ПОЗИТИВ. Начинайте разговор с хорошего, с похвалы ребенка. Любую проблему предлагайте решать вместе.

Ведущий: «Запомните простое «Правило 3 П»: Принятие → Понимание → Предложение.

1. Принятие: Выслушайте, дайте человеку выговориться, признайте его право на чувства («Я вижу, вы расстроены»).

2. Понимание: Покажите, что вы его услышали и поняли суть претензии или проблемы («Правильно ли я понимаю, что вас беспокоит...»).

3. Предложение: Только после первых двух шагов предлагайте совместное решение («Давайте подумаем, что мы можем сделать вместе»).

(Слайд 4. Техника «Я-высказывания»)

Ведущий: «Часто, когда мы хотим указать на проблему, мы используем «Ты-высказывания»: «Вы всегда опаздываете!», «Ваш ребенок плохо себя ведет!». Это вызывает защитную реакцию и конфликт. Давайте переформулируем это в «Я-высказывание» по формуле:

Факт + Мои чувства + Последствия + Просьба/Предложение

Пример: вместо: «Ваш ребенок опять устроил истерику!» говорим: «Когда сегодня утром Маша громко плакала в раздевалке (Факт), я очень разнервничалась, потому что мне пришлось оставить других детей (Мои

чувства). Это помешало нам вовремя начать занятие (Последствие). Давайте вместе подумаем, как мы можем помочь Маше легче прощаться с вами по утрам (Предложение)».

3. Практический блок (20 минут)

Упражнение 1: «Переводчик с конфликтного» (работа в мини-группах по 2-3 человека).

Задача: Каждой группе раздается карточка с «Ты-высказыванием» родителя или воспитателя. Нужно перевести его в конструктивное «Я-высказывание», используя формулу.

Примеры карточек:

Родитель: «Вы всегда плохо одеваете моего ребенка на прогулку! Он постоянно простужается!»

Воспитатель: «Вы никогда не делаете домашние задания с сыном!»

Обсуждение: Каждая группа зачитывает свой вариант. Коллективно выбирается самый удачный.

Упражнение 2: «Сложный диалог» (ролевая игра).

Задача: Два участника разыгрывают ситуацию по карточке. Один – «сложный» родитель, второй – воспитатель, который должен применить «Правило 3 П» и технику «Я-высказывания».

Примеры ситуаций:

Ситуация 1: Родитель возмущен, что его ребенка укусили в саду.

Ситуация 2: Родитель отказывается забирать ребенка вовремя, ссылаясь на работу.

Обсуждение: Группа дает обратную связь: что получилось, какие приемы были использованы, что можно было сделать иначе.

III. Заключительная часть (Рефлексия) (5-10 минут)

(Слайд 5. Итоги)

1. Подведение итогов.

Ведущий: «Давайте вернемся к нашим ассоциациям. Изменилось ли теперь ваше восприятие общения с родителями? Какие инструменты вы возьмете в свою педагогическую копилку?» (Краткие ответы участников).

Ведущий: «Помните, что не существует волшебной таблетки, которая мгновенно научит общаться. Есть лишь инструменты, которые нужно регулярно и осознанно применять на практике. Ваша уверенность будет расти с каждым успешным диалогом».

2. Рефлексия «Плюс-минус-интересно».

Участникам предлагается завершить фразы:

«Плюс» – что было самым полезным для меня сегодня.

«Минус» – что не понравилось или вызвало затруднение.

«Интересно» – что я еще хотел(а) бы узнать по этой теме.

3. Вручение памяток.

Ведущий вручает всем участникам подготовленные раздаточные материалы (памятки с формулами и алгоритмами).

(Слайд 6. Спасибо за внимание и продуктивную работу!)

Раздаточный материал (образец памятки):

ПАМЯТКА ДЛЯ ВОСПИТАТЕЛЯ

Алгоритм работы с возражением родителя:

1. ВЫСЛУШАЙТЕ до конца, не перебивая.
2. ОЗВУЧЬТЕ ЕГО ЧУВСТВА: «Я понимаю, что вы расстроены/возмущены».
3. УТОЧНИТЕ: «Правильно ли я понимаю, что проблема в...?»
4. ПРЕДЛОЖИТЕ РЕШЕНИЕ: «Давайте мы с вами...», «Как вы смотрите на то, чтобы...»
5. ДОГОВОРИТЕСЬ о дальнейших совместных шагах.

Формула «Я-высказывания»:

Когда [Факт], я чувствую [Мои чувства], потому что [Последствия]. Давай(те) [Предложение].