

Глушко Светлана Александровна

воспитатель

Сирик Наталья Викторовна

воспитатель

МБОУ «Начальная школа – Д/С №8»

г. Белгород, Белгородская область

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ И ЗАКОННЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ

Аннотация: в статье рассматривается вопрос культуры делового общения педагога с родителями как стратегического партнёрства, влияющего на успешность ребёнка. Ключевые принципы: отказ от роли «судьи», позиция эксперта-модератора, ориентация на факты. Представлены техники: «Я-высказывания» вместо «Ты-высказываний», метод «сэндвича» (позитив-проблема-позитив), активное слушание и эмпатия. Главное – родитель должен чувствовать педагога не контролёром, а компетентным партнёром.

Ключевые слова: педагогическое общение, взаимодействие с родителями, коммуникативные техники, эмоциональный интеллект.

В современной образовательной системе взаимодействие педагога и родителей (законных представителей) перестало быть простой формальностью в виде родительских собраний раз в четверть. Сегодня это стратегическое партнёрство, от качества которого напрямую зависит успешность ребёнка. Однако именно это поле часто становится минным: непонимание, завышенные ожидания и эмоциональная вовлечённость сторон приводят к конфликтам.

Культура делового общения педагога – это не просто вежливость, а профессиональный инструмент. Это умение выстраивать диалог так, чтобы даже в спорной ситуации родитель из «противника» превращался в союзника.

1. Профессиональная позиция: педагог как модератор, а не обвинитель.

Первый принцип культуры делового общения – осознание статусной асимметрии и её преодоление. Родитель приходит в школу со своим детским опытом (часто травматичным), тревогой за ребёнка и чувством уязвимости. Педагог же находится на своей территории.

Задача педагога – создать атмосферу безопасности и равенства.

Отказ от роли «судьи»: не начинать разговор с перечисления недостатков ребёнка. Педагог должен занимать позицию эксперта, предлагающего пути решения, а не прокурора, зачитывающего обвинительное заключение.

Ориентация на результат: в деловой беседе важно сместить фокус с эмоций на факты и договорённости. Фраза «Ваш ребёнок ленив» – это ярлык. Фраза «У Пети снизилась концентрация на математике, давайте подумаем, как скорректировать режим» – это запрос на сотрудничество.

2. Инструменты эффективной коммуникации.

Для построения грамотного диалога педагоги используют несколько ключевых техник.

А. «Я-высказывания» вместо «Ты-высказываний».

Это базовая техника снижения агрессии.

Неправильно: «Вы не следите за режимом ребёнка! Он вечно сонный!».

Правильно: «Я замечая, что Петя на первых уроках испытывает трудности с концентрацией. Я переживаю, что он не усваивает материал, и хочу понять, чем мы можем помочь ему с нашей стороны и как скорректировать вечерний график дома».

Б. Метод «Сэндвича» (Позитив – Проблема – Позитив).

Если нужно сообщить негативную информацию, её следует «упаковать» между двумя позитивными утверждениями.

Позитив: «Мария Ивановна, мне очень нравится, как Аня активно участвует в жизни класса, она настоящий лидер».

Проблема: «Однако в последнее время я заметила, что в письменных работах она стала допускать много ошибок из-за спешки. Мы рискуем запустить почерк и грамотность».

Позитив и решение: «Учитывая её потенциал, я думаю, мы легко это исправим. Предлагаю ввести 15 минут тихого чтения перед сном и следить, чтобы она не торопилась при выполнении домашней работы. Что вы думаете?»

В. Активное слушание и эмпатия.

Родитель может быть раздражён или расстроен. Прежде чем защищаться или возражать, педагогу важно «присоединиться» к эмоции. Фраза: «Я вижу, что вы расстроены этой оценкой. Я понимаю ваше беспокойство. Давайте спокойно посмотрим на работу и разберём критерии, по которым она была выставлена».

Культура делового общения педагога с родителями – это ежедневный труд, требующий рефлексии, эмоционального интеллекта и искренней заинтересованности в благополучии ребёнка. Главный секрет прост: родитель должен чувствовать, что педагог – это не контролёр, стоящий над его семьёй, а компетентный партнёр, идущий рядом.