

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад «Вишенка» г. Волгодонска

**Консультация с элементами тренинга
«Как повысить эффективность профессиональной деятельности,
пересмотрев роль педагогического общения»**



Подготовила педагог-психолог
Лобова Виктория Александровна

г.Волгодонск
2020 год

Цель:

- формирование и развитие навыков эффективного общения у воспитателей,
- поддержка профессиональной позиции молодых специалистов.

Задачи:

- проанализировать особенности взаимодействия воспитателя с родителями воспитанников, определить, какие условия следует соблюдать, чтобы организовать эффективное взаимодействие в системе «педагог-родитель».
- ознакомить педагогов с эффективными способами общения с родителями
- развивать у педагогов коммуникативные навыки, умения анализировать и создавать эффективные и конструктивные типы высказываний в процессе общения с родителями.
- развивать у педагогов умения использовать невербальные средства общения.

Материалы:

- карточки к упражнению «Какие фразы целесообразнее использовать для начала беседы с родителями»,
- анкета «Типы родителей»,
- анкета «Обратная связь»,
- памятки для педагогов «Как эффективно выстроить общение с родителями».

Теоретическое вступление.

Уважаемые коллеги! Нашу консультацию я предлагаю посвятить совершенствованию навыков общения с детьми и родителями воспитанников.

Умение эффективно общаться - это уникальная способность, которая делает человека успешной и интересной личностью и позволяет добиваться в жизни своих целей и мечты.

Умение общаться - это искусство слушать и слышать, искусство видеть и чувствовать, умение понять собеседника и донести до него свои мысли. Данная тема является очень важной, т.к. общение с детьми является сутью нашей профессии. И от того, насколько эффективно нам удастся это общение организовать, зависит не только самочувствие наших воспитанников, но и наша удовлетворенность собой как профессионалом, наша самооценка и наше самочувствие.

Согласно ФГОС ДО – основная образовательная программа в дошкольной образовательной организации направлена на «создание условий развития ребенка, открывающих возможности для его позитивной социализации его личностного развития, развития инициативы и творческих способностей на основе сотрудничества со взрослыми и сверстниками и соответствующим возрасту видам деятельности» (ФГОС ДО, п. 2.4.)

Сотрудничество – это общение «на равных», где никому не принадлежит привилегия указывать, контролировать, оценивать.

Плодотворную работу с вами мне хочется начать с байки под названием **«Чем занимаются люди»**.

На стройке работали три человека. Занимались они одним и тем же, но когда их спросили, что они делают, ответы оказались разными. Один сказал: «Я кладу кирпичи». Другой: «Я зарабатываю на жизнь». А третий ответил: «Я строю храм».

Мораль: Каждый решает сам, «где делать талию», как говорил один портной.

И применительно к нашей теме, можно сказать, что каждый решает сам какую занять позицию, и какой выбрать способ общения с детьми.

Игровое упражнение «Вспомним свое детство»

Для начала давайте вспомним свое детство. Я вам задам несколько вопросов и кто хочет высказаться, это сделает.

- Вы были послушным ребенком?
- Вы с удовольствием посещали детский сад?
- Помните ли вы как зовут ваших воспитателей?
- Отбирали ли вы игрушки у детей из группы?
- Ругали ли вас взрослые за то, что вы плохо кушаете?
- Помните ли вы свою любимую игрушку в детстве?
- Нравилось ли вам убирать свои игрушки?
- Мечтали ли вы в детстве поскорее вырасти, чтобы можно было делать то, что хочешь?
- Что из детства вам запомнилось больше всего?

Из полученных ответов можно сделать вывод, что в детстве мы, взрослые, были веселыми, задорными, иногда капризными и непослушными, любознательными, балованными. . . . Все мы были очень разными. . . . Но мы знали и чувствовали, что рядом с нами всегда добрые взрослые, внимательные и терпеливые, мудрые, красивые, а главное – любящие.

Упражнение «Первое впечатление»

Каждая подгруппа получит фотографию ребенка и попробует составить о нем первое впечатление, написав на отдельных карточках, черты характера, которыми, по Вашему мнению, обладает данный ребенок.

Я понимаю, что задание не из простых, поэтому дам каждой группе подсказку.

Инструкция первой группе: «Перед вами фотография ребенка из многодетной малообеспеченной семьи».

Инструкция второй группе: «Перед вами фотография ребенка, единственного в семье, его родители – обеспеченные люди».

Педагог-психолог просит представителей групп зачитать получившиеся у них характеристики, потом демонстрирует фотографии. Все участники видят, что на фотографии один и тот же ребенок.

На самом деле первое впечатление о ребенке складывается в первые одну – две минуты общения с ним на уровне интуиции, затем восприятие начинает искажаться иллюзиями, стереотипами и установками. Первое впечатление помогает лишь ответить на вопрос: нравится нам этот человек или нет. Понравившемуся человеку мы склонны приписывать в основном положительные черты и поступки, а не понравившемуся – отрицательные. На самом деле, на данных фотографиях один и тот же ребенок. Вы попали под влияние эффекта установки – искусственно созданный ореол повлиял на ваше восприятие ребенка и привел к приписыванию ему определенных черт. Таким образом, не следует выстраивать отношение к детям, которые посещают детский сад, в зависимости от того, из какой они семьи, под влиянием установки. Только взаимодействуя длительное время с человеком, в нашем случае с ребенком, можно правильно понять его личность.

Известный психолог Альфред Адлер в своей теории говорил о том, что «конструктивное взаимодействие между педагогом и ребёнком – есть профилактика возможных нарушений «плохого поведения» в дошкольном возрасте.

Для того чтобы Я ребенка развивалось и становилось сильнее, нужны три условия:

- 1) уважительное внимание;
- 2) справедливая оценка;
- 3) признание безусловной ценности его личности.

Эти условия может создать только взрослый, более зрелый человек.

Следующее упражнение поможет нам в рефлексии и самоанализе взаимодействия с дошколятами.

Участники делятся на 2 подгруппы. Одна подгруппа пишет, что может препятствовать педагогу выстраиванию конструктивного взаимодействия (стиль воспитания, эмоциональный настрой, возраст, состояние здоровья, уровень профессионализма и т. д.). Вторая группа представляет портрет ребёнка, который так или иначе испытывает педагога на «профессионализм», т. е. мешает «конструктивно взаимодействовать», нарушает дисциплину.

Обсуждение. Часто педагогу приходится быстро принимать решение, мгновенно реагировать на выходку ребёнка. Для этого необходимо тренироваться быстро и уверенно реагировать на нестандартную ситуацию. И сейчас мы с вами попробуем это сделать.

Упражнение «Я возьму с собой...»

Ведущий бросает мяч по кругу, сообщая адресату, в какое виртуальное путешествие его отправляют (к министру образования, в сказку «Красная шапочка», на необитаемый 5 остров, в космос, на другую планету, на кастинг «Мисс мира»). Тот, кто поймал мяч, должен быстро назвать предметы, которые он возьмет с собой туда, куда его направили.

Общение педагога с родителями - «Правило трех плюсов»

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Для того чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, необходимо применить «Правило трех плюсов» - чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса. Самые универсальные – это: *улыбка, имя собеседника, комплимент*.

Любой комплимент располагает человека к позитивному общению, *а лучшим комплиментом для родителей служат добрые слова об их ребенке*. Кроме того, умение педагога вычлнить хорошее качество в каждом ребенке в глазах родителей свидетельствует о его компетентности.

Упражнение «Желаю Вам»

Цель: развивать умение доброжелательно общаться с родителями.

Задача — сделать комплимент сидящему рядом педагогу, выступающему в роли одного из родителей вашей группы. Лучший комплимент — похвала успехов их ребенка.

Вопросы после упражнения:

Что вы чувствовали, высказывая пожелания?

Удалось ли вам высказать комплимент, обращаясь именно к родителю, а не к коллеге по работе?

Какие трудности у вас возникли при выполнении задания?

Притча «Страшный сон»

Однажды Император увидел страшный сон, будто у него выпали один за другим все зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал:

«Повелитель, я должен сообщить тебе печальную весть. Ты потеряешь одного за другим всех своих близких».

Эти слова вызвали гнев Императора. Он велел бросить в тюрьму несчастного и призвать другого толкователя, который, выслушав сон, сказал:

«Я счастлив сообщить тебе радостную весть - ты переживешь всех своих родных».

Властелин был обрадован и щедро наградил его за это предсказание. Придворные очень удивились. «Ведь ты сказал ему то же самое, что и твой бедный предшественник, так почему же он был наказан, а ты вознагражден?» - спрашивали они. На что последовал ответ:

«Мы оба одинаково истолковали сон. Но все зависит не только от того, что сказать, но и от того как сказать».

Вопросы для обсуждения:

- В чем, на ваш взгляд, разница в толковании первого и второго мудреца?
- Исходя из собственного опыта, скажите, как чаще всего вы представляете родителям информацию о проблемном поведении их ребенка – как первый или второй толкователь?
- Будет ли меньше конфликтов, если сообщать родителям негативную информацию о ребенке, используя способ второго толкователя? Почему?

Упражнение «Какие фразы целесообразнее использовать для начала беседы с родителями».

Наше эмоциональное благополучие зависит от многих факторов, в том числе и от коммуникативных трансакций с окружающими нас людьми, и, конечно же, с родителями.

Вашему вниманию предложено 17 высказываний, которые могут быть началом общения с родителем. 5 из них являются не самыми удачными. Давайте их найдем.

Высказывания:

1. **«Извините, если я помешала...»**
 - «Я бы хотела...»
 - «Вероятно, вы об этом еще не слышали...»
 - «Вам будет интересно узнать...»
2. **«Я бы хотела еще раз услышать...»**
 - «Мне представляется интересным то, что...»
 - «Я пришла к такому выводу, что...»
 - «Вы хотите...»
 - «Думается, ваша проблема заключается в том, что...»
3. **«Давайте с вами быстренько обсудим...»**
 - «Как вы знаете...»
 - «Хоть вам это и неизвестно...»
4. **«Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»**
 - «Вы, конечно, об этом еще не знаете...»
5. **«А у меня на этот счет другое мнение...»**
 - «Конечно, вам уже известно...»
 - «Вы, наверное, уже об этом слышали...»

Анализ упражнения:

- Как вы считаете, почему данные фразы неэффективны?
Первое неудачное высказывание - обесценивание собственной значимости, установка на то, что вы лишняя, мешаете;

Второе неудачное высказывание – позиция собственной неуверенности;
Третье неудачное высказывание – обесценивание ситуации, темы беседы;
Четвертое неудачное высказывание - обесценивание собственной значимости, установка на то, что вы лишняя, мешаете;
Пятое неудачное высказывание – обесценивание собеседника, превознесение собственной значимости.)

Проведение беседы с родителями по инициативе воспитателя.

1. Постановка психологической цели «Что я хочу от родителей?». Вылить свое раздражение на ребенка? Наказать ребенка руками родителей?

Показать родителям их педагогическую несостоятельность? При всех указанных вариантах не стоит вызывать родителей, т. к. такие психологические цели свидетельствуют о профессиональной беспомощности педагога и отрицательно повлияют на общение воспитателя и семьи.

Проводить беседу с родителями стоит, если воспитатель хочет лучше узнать ребенка, понять причины его поведения, подобрать индивидуальный подход к нему, поделиться положительными фактами относительно ребенка и т. д., т. е. психологическая цель должна быть стимулом для дальнейшего общения с родителями.

2. Организация начала диалога.

Церемония приветствия.

Приветствуя родителей, необходимо оставить свои дела, встать навстречу, улыбнуться, доброжелательно сказать слова приветствия, представиться (если встречаетесь впервые), обратиться к ним по имени–отчеству.

3. Установление согласия на контакт. Это означает, что воспитатель обязательно обговаривает время диалога, особенно если он видит, что родитель торопится, необходимо уточнить, каким запасом времени тот располагает. Лучше перенести разговор, чем проводить его в спешке, т. к. он все равно не будет усвоен.

4. Создание обстановки диалога заключается в том, что педагог продумывает, где и как будет проходить диалог. Недопустимо, чтобы воспитатель сидел, а родитель стоял.

Усадив родителя, необходимо поинтересоваться, удобно ли ему, обратить внимание на его и свои жесты и позы.

Жесты и позы должны демонстрировать открытость и доброжелательность (недопустимы скрещенные на груди руки, руки на поясе – «руки в боки», запрокинутая назад голова и т. д.).

Для снятия напряжения родителя и перехода к проблеме следует корректно и конкретно сообщить цель вызова, например: «Мне хотелось получше узнать (имя ребенка), чтобы подобрать к нему подход», «Нам нужно получше с вами познакомиться, чтобы действовать сообща», «Я еще не очень хорошо знаю (имя ребенка), вижу в нем и положительные черты и не очень, мне нужна Ваша помощь, чтобы лучше понять его» и т. д.

Вызывая родителя для беседы, воспитатель не должен забывать, что беседа подразумевает диалог, следовательно, ему нужно продумать не только свое сообщение, но и то, что он хочет услышать от родителя, поэтому ему необходимо сформулировать свои вопросы к родителям дошкольника и дать возможность высказаться им.

Проведение диалога. Начало разговора должно содержать положительную информацию о ребенке, причем это не оценочные суждения: «У Вас хороший мальчик, но... (далее идет отрицательная информация на 10 минут)», а сообщение о конкретных фактах, характеризующих ребенка с положительной стороны. Такое начало свидетельствует о педагоге как о наблюдательном и доброжелательном, т. е. профессионале.

Факты о поведении, вызывающие беспокойство у педагога, должны подаваться очень корректно, без оценочных суждений, начинающихся на «не»: «Он у Вас непослушный, неорганизованный, невоспитанный и т. д.».

Также не следует после положительной информации о воспитаннике продолжать рассказ о негативных фактах через союз «но»: «Ваш сын аккуратный, опрятный, но неорганизованный».

Переходить к нелицеприятным фактам лучше всего в форме обращения за советом: «Я еще не очень хорошо знаю Петю, не могли бы Вы мне помочь разобраться (далее идет описание факта) или «Я не могу понять...», «Меня беспокоит...», «Я хочу понять, что стоит за этим...».

При сообщении негативных фактов рекомендуется делать акцент не на них, а на пути преодоления нежелательных проявлений.

Воспитатель должен постоянно подчеркивать общую цель его и родителей относительно будущего ребенка, поэтому не следует употреблять выражение «Ваш сын», т. е. противопоставлять себя и родителей.

Рекомендуется чаще говорить «мы», «вместе», обращаться по имени–отчеству к родителю как можно чаще.

Самым главным в беседе является высказывание родителя, поскольку именно оно делает разговор беседой, диалогом.

От воспитателя требуется умение слушать. После того как воспитатель закончит свое сообщение вопросом к родителю относительно данной проблемы, он, используя приемы активного слушания, может узнать много важного и необходимого о воспитаннике и его семье. Для этого педагогу нужно всем своим видом показать, что он внимательно слушает родителя.

Свое участие в диалоге можно выразить через отражение чувств по поводу рассказа родителя: «Я рад тому, что у нас единые взгляды на...», «Меня удивило...», «Я огорчена...» и т. д. Выполнение этого условия предотвращает возникновение конфликта при разнице во мнениях и способствует взаимопониманию сторон.

Конкретные советы должны даваться воспитателю только в том случае, если родитель просит у него совета.

Они будут эффективны тогда, когда будут конкретны по содержанию, доступны в выполнении, просты по форме изложения.

Завершение диалога. Воспитателю рекомендуется подвести итог беседы на основе приема рефлексивного слушания - «резюмирования»: «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...» и наметить пути дальнейшего сотрудничества, договориться о цели, месте и времени будущей встречи.

Беседа с родителями должна заканчиваться церемонией прощания.

Прощаясь с родителем, воспитателю следует, обращаясь к нему по имени–отчеству, поблагодарить за беседу, высказать свое удовлетворение ею, проводить родителя и сказать слова прощания доброжелательно и с улыбкой.

5. Проведение беседы воспитателем по инициативе родителей.

1. *Установление согласия на контакт.* (Участники диалога обговаривают время его протекания.)

Представьте ситуацию: Визит мамы стал неожиданным для Вас. У Вас нет времени с ней разговаривать. Как Вы поступите?

Проявив максимум внимания и предупредительности к маме, воспитателю вместо избегания диалога следует сообщить ей, что он не знал о ее приходе и запланировал очень важное дело, которое нельзя отложить, и располагает временем в... минут, если маму это устраивает, то можно поговорить, если нет, то он выслушает ее в любое удобное ей время.

Таким образом, педагог дает понять о своем желании диалога, несмотря на неблагоприятные обстоятельства.

2. *Выслушайте родителя.* Дайте родителю «выпустить пар». Помните, что на самом деле агрессия направлена не на вас, а на образ, сложившийся у родителей. Следует мысленно отделить себя от этого образа и, наблюдая за беседой как бы со стороны, стараться понять, что же кроется за агрессией, что волнует родителя? Важно не отвечать агрессией на агрессию, т. к. иначе ситуация может стать неуправляемой.

3. *Следите за своей позой!* Выражение воспитателем сочувствия, понимания переживаний родителей: «Я вижу, Вы обеспокоены поведением (имя ребенка) «Постараюсь понять Вас...», «Давайте вместе разберемся» – придадут беседе конструктивный характер, что поможет выяснить истинную причину обращения к учителю.

Воспитателю не следует упускать того, что родитель приходит с определенными фактами. Задача учителя состоит в том, чтобы определить степень обоснованности этих фактов.

Доказать несостоятельность этих фактов можно только с помощью убедительных аргументов. Умение воспитателя использовать объективные, хорошо обоснованные аргументы повышает его компетентность в глазах родителей.

Необходимо ответить на все вопросы родителя. Это способствует переводу беседы на деловой уровень общения и выяснению всех остальных «болевых точек» родителя в области воспитания и развития его ребенка.

Закончить беседу следует также по инициативе воспитателя.

Анкетирование «Типы родителей»

Все люди разные, разные и родители наших воспитанников. Но разнообразие личностных особенностей психология всегда пыталась как-то систематизировать по различным критериям. Предложите родителям ответить на вопросы анкеты, позволяющей определить их тип. Ознакомьтесь самостоятельно с характеристикой каждого типа (недостатки, достоинства, как общаться с представителем того или иного типа, «стоп-фразы» которые не стоит употреблять в общении). Приложение 1.

Итог, рефлексия

Давайте же подведём итог нашей консультации с элементами тренинга. Я предлагаю вам на большом листе составить кодекс Эффективного общения воспитателя с родителем.

Анкета «Обратная связь»

Заполнение анкет:

1. Рефлексия впечатлений.
2. Что мне понравилось?

3. Что мне не понравилось?

4. Где я мог бы применить полученные знания?

5. Мои пожелания.

ПАМЯТКА

Кодекс Эффективного общения воспитателя с родителем:

- Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.
- Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
- Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке – это лучший способ расположить родителей к себе.
- Давать родителям высказаться, не перебивая их.
- Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.
- В сложной ситуации подавать пример уступчивости - этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.

Анкета «Обратная связь»

Заполнение анкет:

1. Рефлексия впечатлений.

2. Что мне понравилось?

3. Что мне не понравилось?

4. Где я мог бы применить полученные знания?

5. Мои пожелания.

Список литературы:

1. Токпаева М. А. Педагогическое общение — важное условие эффективности учебно-воспитательного процесса [Текст] // Теория и практика образования в современном мире: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, май 2013 г.). — СПб.: Реноме, 2013. — С. 110-112. — URL <https://moluch.ru/conf/ped/archive/70/3839/>
2. Сарбалаева А. Д., Белянкина О. А. Влияние стиля педагогического общения учителя на эффективность учебной деятельности учащихся

[Текст] // Теория и практика образования в современном мире: материалы X Междунар. науч. конф. (г. Чита, апрель 2018 г.). — Чита: Издательство Молодой ученый, 2018. — С. 92-95. — URL <https://moluch.ru/conf/ped/archive/277/14086/>