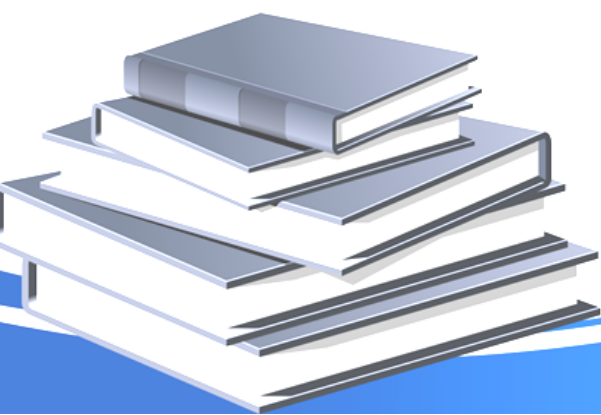


**Новоаганское муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение детский сад комбинированного вида
«Лесная сказка»**

Семинар-практикум

«Воспитатель и родитель: диалог или монолог»

Быльцева И.А., методист



Цель: способствовать преодолению трудностей педагогов в общении и взаимодействии с родителями.

Задачи:

- Актуализировать существующие проблемы во взаимодействии с родителями;
- Содействовать повышению уверенности в себе;
- Упражнять начинающих педагогов в построении эффективного общения с родителями.

Мозговой штурм

Назовите черты творческого работника в любой сфере деятельности:

- мотивы: трудиться на совесть, желание приносить пользу людям;
- постоянный поиск оптимальных путей деятельности;
- четко выраженный рефлекс цели;
- постоянные стремления к пополнению и расширению общеразвивающей и профессиональной информации;
- идеальное – в перспективе;
- причины не удовлетворяющей их результативности своей деятельностью ищут прежде всего в себе, в методике своей работы;
- высокая общая культура, развитый интеллект, широкий кругозор, общественная активность, чувство меры во всем;
- **умение общаться.**

Умение общаться относится к коммуникативной компетентности педагога. Это, пожалуй, основной инструмент педагога во взаимоотношениях с окружающими: коллегами и родителями. Но специфика таких взаимоотношений заключается в том, что это не просто жизненные взаимоотношения взрослых, которых объединяет общий интерес – РЕБЕНОК. Такая ситуация общения имеет отношение к профессиональной деятельности педагога, то есть это ситуация **профессионального взаимодействия**. Именно эта оценка такого взаимодействия как профессиональное и вносит определенные требования и ограничения к ситуации общения с родителями. Действия педагога должны быть обусловлены, прежде всего, его профессиональными задачами:

- обеспечение успешности жизнедеятельности ребенка;
- легкость усвоения и прочность знаний;
- формирование и развитие личностного потенциала ребенка.

Предмет нашего разговора – как правильно общаться с родителями, что можно говорить и как говорить. Что касается первого вопроса «Что говорить?», то ответ однозначный – все! Говорить нужно все, что входит в компетенцию воспитателя. Воспитатель не может и не должен говорить с родителями за психолога, логопеда, медицинского работника. Сообщая родителям информацию, не относящуюся к компетенции воспитателя, он может в лучшем случае допустить неточность, в худшем дать неверную информацию.

Ответить на второй вопрос нашей встречи «как говорить?» ответить труднее. В психологии существует достаточно большой раздел («Психология взаимодействия»), который изучает этот процесс. Уместить все вопросы, которые рассматривает этот раздел, в рамки одного семинара просто невозможно. Поэтому мы рассмотрим основные вопросы построения эффективных взаимоотношений с родителями.

Задание для педагогов.

Ведущий предлагает участникам семинара выполнить задание.

Инструкция: *«Вам необходимо сообщить родителю результаты педагогической диагностики ребенка. Как вы это сделаете?»*

Я предлагаю оценить, насколько успешно было выполнено это задание по окончании семинара.

В общении выделяют два критерия эффективного взаимодействия:

1. достижение результата (предметная цель).
2. эмоциональная удовлетворенность партнеров (цель - взаимоотношения).

Одна из главных составляющих общения – это **беседа**. Стратегия ведения беседы: от желания собеседника говорить с нами, к пониманию того, что ему нужно; от понимания собеседника, к убеждению и принятию совместного решения.

Как правильно построить и качественно отработать каждый этап? Об этом мы поговорим сейчас.

ПОДГОТОВКА к БЕСЕДЕ (нулевая фаза).

Цель. Подготовиться к предстоящей беседе, продумать ее стратегию и тактику.

Задачи

1. Сформулировать общую цель разговора (т. е. “чего я хочу достигнуть”) и мотивы своего поведения (“зачем мне это нужно”).
2. Постараться определить, к чему будет стремиться Ваш собеседник и почему.
3. Найти область пересечения своих интересов и интересов собеседника.
4. Составить общий план разговора.

Содержательная сторона этого этапа – сбор, накопление и обобщение информации о партнере.

Психологическая сторона - создание необходимого настроения или коррекция своего состояния непосредственно перед контактом с партнером или во время этого контакта.

На этапе подготовки к беседе с родителем важно помнить, что ваши мнения по поводу, который вы планируете обсудить с ними, могут не совпадать. И причины этого могут быть вполне объективными. Данное утверждение мне бы хотелось продемонстрировать вам наглядно.

Упражнение «Кружка» (ваза)

В основе игры лежит положение о многомерности мира, которое говорит о том, что любое явление мира обладает разными характеристиками одновременно, будучи рассмотренными с разных точек зрения и измеренными различными мерками.

Ход игры: двое играющих занимают разное положение по отношению к предмету, установленному на столе. Глядя на предмет, играющие поочередно описывают то, что видят, и сообщают об этом всей группе. Их описания явно не совпадают.

В ходе беседы игроки приходят к выводу, что их различность описаний одного и того же предмета зависит от ракурса восприятия предмета. Они меняются местами и убеждаются в правильности вывода.

Мнение каждого играющего имело свое основание. И в начале эти мнения не совпадали. Так же может произойти и в общении с родителями.

1 ЭТАП - КОНТАКТ (около 2 %)

Цель. Создать атмосферу, благоприятную для беседы.

Задачи

1. Настроиться на собеседника.
2. Настроить собеседника на себя.

Техники установления контакта.

- контакт глаз
- улыбка
- приветствие
- обращение по имени
- открытая поза
- короткая дистанция
- открытые жесты
- подчеркивание значимости...

Основа отношения к нам собеседника закладывается в первые 15 секунд! Для того, чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, рекомендуется применить «Правило трех плюсов». Чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса.

Самые универсальные – это:

- улыбка,
- имя собеседника
- комплимент.

Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны продемонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!

Имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Важно использовать имя-отчество при приветствии, в

процессе всей беседы. Не просто кивнуть или сказать: «Здрась-те!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!».

В общении наиболее эффективным является косвенный комплимент: мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, 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.

Кроме этих приемов существуют и другие приемы установления хорошего контакта с собеседником (демонстрация приемов общения совместно с ассистентом):

- Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.
- Короткая дистанция и удобное расположение (от 50 см до 1,5 м). Такая дистанция характерна для беседы близких знакомых, друзей, поэтому собеседник подсознательно настраивается нас выслушать и помочь – благодаря этой дистанции мы воспринимаемся им «ближе». Но не переступать «границы» личного пространства собеседника!
- Необходимо убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол, книга, лист бумаги в руках).
- Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.
- Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе).
- 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!»

2 ЭТАП - ОРИЕНТАЦИЯ В СОБЕСЕДНИКЕ (около 80%)

Цель. Совместный с собеседником анализ проблемы.

Задачи

1. Информировать собеседника о своей цели.
2. Понять цели собеседника.
3. Найти область пересечения своих целей и целей собеседника.

На прошлом семинаре-практикуме педагог-психолог представляла нам две техники: технику пассивного слушания и технику активного слушания,

а также технику «Я-сообщения». На слайде представлены характеристики выше названных техник.

Техники пассивного слушания:

- поддакивания;
- стимулирующие реплики;
- расспрашивание.

Техники активного слушания:

- пауза;
- вопрос;
- проговаривание;
- интерпретация.

Результат беседы с родителями будет зависеть от того, какую модель в общении вберет педагог, и от того сумеет ли он выстроить субъект-субъектные отношения.

Психотехническое упражнение «Давление».

Цель: осознание разных моделей в общении и взаимодействии с партнером, установка на равноправное общение.

Инструкция: встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями. Ведущим в этом упражнении будет тот, кто находится лицом к слайдам. Задача ведущего:

– надавив на ладони своего партнера, выполнить упражнения ведущего.

- выполнить упражнения ведущего, выбрав собственную тактику ведения партнера по игре»

Затем игроки меняются местами, и игра повторяется.

По окончании игры участникам предлагается оценить свои впечатления. В какой ситуации Вам было эмоционально комфортнее: когда Вы давили на ладони партнера или когда Ваш партнёр давил на Ваши ладони? Или Вам было приятнее выполнять совместные движения по второму варианту?

Почувствовали ли Вы, насколько приятнее взаимодействовать на равных, а не добиваться превосходства? Не забывайте, что стремясь к психологическому давлению на партнера по общению (будет родитель, коллега, ребенок), мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.

Воспитатель несет ответственность за последствия того, что он говорит. Чтобы речь положительно воздействовала на родителей, нужно выбирать фразы, исключая срабатывание психологической защиты у родителей. Существует несколько правил, которые следует учитывать при выборе фразы: утверждается осведомленность собеседника в обсуждаемой проблеме; инициатор беседы уверен в себе; исключаются неуважение и пренебрежение к собеседнику, вынуждающие его обороняться и подыскивать контраргументы; обращение к собеседнику целесообразнее формулировать в технике «Я-сообщение».

Упражнение "Выбери фразу"

Воспитателям предлагается найти в предложенном перечне:

- 1) пять "неудачных" фраз, которые не следует употреблять;
- 2) "нежелательные" фразы и смысловые ("желательные") пары к ним.

Инструкция. Выделите «неудачные», на ваш взгляд, фразы красным цветом, а «нежелательные» в паре с «желательными» соедините стрелкой так, чтобы стрелка шла от «нежелательной» фразы к «желательной».

После выполнения упражнения проходит обсуждение и соотнесение с верными ответами:

"Неудачные" фразы: "Извините, если я помешала...", "Я бы хотела еще раз услышать...", "Давайте с вами быстренько обсудим...", "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...", "А у меня на этот счет другое мнение...".

"Нежелательные" фразы в паре с "желательными":

- "Я бы хотела..." – "Вы хотите...";
- "Вероятно, вы об этом еще не слышали..." – "Вы, наверное, уже об этом слышали...";
- "Мне представляется интересным то, что..." – "Вам будет интересно узнать...";
- "Я пришла к такому выводу, что..." – "Думается, ваша проблема заключается в том, что...";
- "Хотя вам это и неизвестно..." – "Конечно, вам уже известно...";
- "Вы, конечно, об этом еще не знаете..." – "Как вы знаете...".

Упражнение "Выбери фразу"

1. Извините, если я помешала...
2. Я бы хотела...
3. Вероятно, вы об этом еще не слышали...
4. Вам будет интересно узнать...
5. Я бы хотела еще раз услышать...
6. Мне представляется интересным то, что...
7. Я пришла к такому выводу, что...
8. Вы хотите...
9. Думается, ваша проблема заключается в том, что...
10. Давайте с вами быстро обсудим...
11. Как вы знаете...
12. Хотя вам это и неизвестно...
13. Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...
14. Вы, конечно, об этом еще не знаете...
15. А у меня на этот счет другое мнение...
16. Конечно, вам уже известно...
17. Вы, наверное, об этом слышали...

В беседе с родителями необходимо соблюдать ряд условий:

1. Безоценочное отношение к ребенку. Педагог не имеет право давать оценку: воспитанный /не воспитанный, хороший / плохой. Оценка выступает неким барьером в общении с людьми. При негативной оценки у родителей возникают различные чувства: разочарование в ребенке, досада, стыд, раздражение, которое направляется на ребенка и т.д. Спектр возможных чувств родителей большой, но все они имеют негативный характер. Но для родителей ребенок это «своя кровинка», поэтому весь этот спектр чувств, вплоть до агрессии, будет направлен на педагога (случится это сразу или потом, лишь вопрос времени).

Конечно, педагогическая оценка сопровождает весь образовательный процесс, но во взаимоотношениях с родителями правильно избегать оценочного суждения.

2. Ни в коем случае в ходе беседы не обезличивайте ребенка.

НЕЛЬЗЯ: «Ваш ребенок», «Мой воспитанник».

ЛУЧШЕ: «Наш Петя...»

3. В начале диалога - положительная информация о ребенке.

НЕЛЬЗЯ: «У вас хороший мальчик, НО...», оценка с «НЕ»

ЛУЧШЕ: обращение за советом «Я еще не очень хорошо знаю Машу, не могли бы вы помочь мне разобраться...», «Я не могу понять...», «Меня беспокоит...», «Я хочу понять, что стоит за этим...»

4. Говоря о недостатках, следует подчеркнуть, что этому подвержены многие дети, но все проходит благополучно, если педагог и семья действует сообща

5. «Мы вместе». Общая цель педагога и родителей – успешный во всех сферах ребенок.

6. Главное – высказывание родителя, а педагог является АКТИВНЫМ слушателем («Я рада тому, что у нас единые взгляды...», «Меня удивило...», «Я огорчена...»)

3 ЭТАП - АРГУМЕНТАЦИЯ (около 15 %)

Цель. Совместный с собеседником поиск вариантов решения.

Виды аргументов:

- факты из совместного опыта;
- очевидные, не подвергаемые сомнению, объективные факты;
- ссылка на собственный опыт;
- ссылка на авторитет.

Техники аргументации.

1. Связка - “А если...”

2. Поэтапное согласие.

Беседа будет считаться эффективной только в том случае, если по её завершении будет выработано какое-то решение. Но здесь важно показать родителям направление решения проблемы, а не дать однозначный, не допускающий никаких вариаций «совет».

Конкретные советы можно давать в том случае, когда родитель об этом просил. Но они обязательно должны быть просты, доступны, конкретны. Я бы рекомендовала заранее продумать варианты решения проблемы.

4 ЭТАП - ЗАВЕРШЕНИЕ БЕСЕДЫ (около 3 %)

Цель. Обеспечить хороший деловой и человеческий контакт с собеседником.

Задачи

1. Получить обратную связь по поводу прошедшей беседы и ее результатов.
2. Снять оставшиеся сомнения.
3. Сделать собеседнику последний “подарок” улыбку, комплимент и т. п.

Всегда заканчивайте беседу на позитивной ноте.

На завершающем этапе, возможно, договориться о следующей встрече. Не забывайте поблагодарить родителя, высказать свое удовлетворение от диалога.

Я предлагаю вернуться к нашему заданию в начале семинара и с позиции услышанного, собственного опыта провести его анализ.

Педагоги проводят анализ, выделяя и исправляя ошибки.

Среди родителей есть те, встреча и общение с которыми всегда приятны, но есть и такие, с которыми хотелось бы как можно реже встречаться и общаться.

Я предлагаю Вам создать обобщенный портрет родителя, общение с которым вызывает у Вас отрицательные чувства.

Упражнение «Самый трудный родитель»

Цель: осознание эмоционального восприятия родителей воспитанников.

Инструкция: «Участникам предлагается высказаться, каких родителей можно (условно) назвать «трудными». Общение с ними вызывает у нас отрицательные чувства». Все высказывания записываются на мольберте.

Анализ упражнения

«Трудные» родители:

- Агрессивные, конфликтные, демонстрирующие наступающую позицию, они стремятся оправдать собственное невмешательство, родительское бессилие в воспитании своего ребенка: «Мы заняты на работе, у нас нет времени, чтобы заниматься ребенком!»; «Вы же воспитатели, педагоги, это Ваша обязанность учить и воспитывать детей!».
- Родители в позиции растерянности и беспомощности, которые постоянно жалуются педагогу, просят о помощи: «Ребенок нас не слушает, мы не знаем что делать, помогите нам!».

Часто бывает, что педагогу трудно сохранить свою самостоятельность и избежать «подыгрывания» такому родителю, который подавляет и

манипулирует, играя на сочувствии и неуверенности, и конструктивный разговор становится невозможным.

А теперь подумайте, есть ли в Вашей группе такие родители? Как Вы считаете, нужно ли искать пути контактов с теми родителями, которые Вам неприятны?

Структура беседы с «трудными» родителями, а также условия её успешной организации ничем не отличается от беседы с другими родителями. Чтобы избежать противостояния с родителями:

- необходимо проявлять сдержанную доброжелательность и открытость;
- подчеркнуть значимость родителей в воспитании собственного ребенка;
- показать родителю свою положительную настроенность по отношению к его ребенку. Когда родитель увидит и почувствует, что педагог заботится о благополучии его ребенка, он перестанет прибегать к «психологической» защите и проявит готовность к сотрудничеству.
- не надо стремиться, во что бы то ни стало отстаивать свою позицию, навязывать своё мнение родителям (давление приводит к протесту).
- обсуждайте проблему, а не личные качества ребенка и его родителей.
- нужно выразить уверенность в том, что если будут организованы совместные усилия семьи и педагогов детского сада, то существующая воспитательная проблема будет успешно решена. «Мы вместе против проблемы, а не против друг друга».

Но есть некоторые нюансы. На первом этапе общения с «трудными» родителями, необходимо сохранить эмоциональную отстраненность и поддерживать в себе спокойный и охлажденный нейтралитет, т.е. не позволить себе зарядиться отрицательными эмоциями этого родителя. Как показывает опыт, необходимо «продержаться» примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться на свою беспомощность. В случае с «агрессивным» родителем, нужно стараться выслушивать молча, оставаться спокойной, уверенной в себе, не теряя вежливой доброжелательности. А в случае с «жалующимся» родителем, спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю...», «Успокойтесь».

Почувствовав нейтральную позицию и эмоциональную отстраненность, родитель начнёт «остывать», его эмоции начнут иссекать и гаснуть. В конце концов, он успокоится, в нем будет формироваться психологическая готовность к конструктивному разговору с нами.

Беседа с «трудными» родителями требует от педагога умения сохранять спокойствие. С целью приобретения навыка сохранения спокойствия в напряженной ситуации, мы с Вами проделаем упражнение «Резервуар», которое помогает настроиться на неприятную беседу.

Упражнение «Резервуар».

Цель: приобретение навыка сохранения спокойствия в напряженной ситуации.

Инструкция: «Закройте глаза. Представьте или вспомните ситуацию неприятной беседы с конфликтным, «эмоционально заряженным» родителем. Примите на себя роль «пустой формы», резервуара или кувшина, в который Ваш собеседник «вливает», «закладывает» свои обвинительные слова, мысли, чувства. Постарайтесь ощутить внутреннее состояние «резервуара». Вы – просто форма, Вы не реагируете на внешние воздействия, а только принимаете их в своё внутреннее пространство, оставаясь холодным и нейтральным. Вас как бы нет в реальности, есть только форма, которую легко можно опустошить».

Потренируйтесь 2-3 раза перед началом беседы, и все будет легко получаться. Когда Вы будете уверены, что сформировали внутреннее состояние «резервуара», вступайте в диалог с собеседником.

В работе с родителями педагогу необходимо ещё одно очень важное умение – умение резюмировать обширную информацию, излагать свои идеи, чувства и представления в нескольких словах. Это умение требует вдумчивой рефлексии, основанной на богатом понятийном запасе. Хорошим способом тренировки данного умения является составление синквейна.

В переводе с французского слово «синквейн» означает «пять строк»; это стихотворение, которое требует синтеза информации и материала в кратких выражениях

Правила написания синквейна таковы: на первой строчке записывается одно слово – существительное; это и есть тема синквейна; на второй строчке пишутся два прилагательных, раскрывающих тему синквейна; на третьей строчке записываются три глагола, описывающих действия, относящиеся к теме синквейна; на четвертой строчке размещается целая фраза, предложение, состоящее из нескольких слов, с помощью которого человек характеризует тему в целом, выказывает свое отношение к теме. Таким предложением может быть крылатое выражение, цитата, пословица или составленная самим педагогом фраза в контексте с темой. Пятая строчка – это слово-резюме, которое дает новую интерпретацию темы, выражает личное отношение к теме.

Схема создания синквейна:

1 строка: Кто? Что? (1 существительное);

2 строка: Какой? (2 прилагательных);

3 строка: Что делает? (3 глагола);

4 строка: Что автор думает о теме? (фраза из 4 слов);

5 строка: Кто? Что? (Новое звучание темы) (1 существительное).

В соответствии с этой схемой я предлагаю подвести итог сегодняшнего семинара.

Общение

Профессиональное, доверительное.

Помогает, направляет, связывает.

Общение – самая большая роскошь.

Взаимодействие.

Мне было приятно работать с вами и я надеюсь, что Вы почерпнули для себя что-то интересное и это поможет Вам достичь взаимопонимания с родителями, коллегами. Я хочу пожелать вам успехов, удачи и профессионального роста.

Список литературы:

1. Арнаутова Е.П. «В гостях у директора»: Беседы с руководителем дошкольного учреждения о сотрудничестве с семьей. – М., 2004 г.
2. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. «Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства»- М.: Смысл; Academia, 1996 г.
3. Зверева О.Л., Кротова Т.В. «Общение педагога с родителями в ДОУ»: Методический аспект.- М.: ТЦ Сфера, 2005 г.
4. «Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения/ авт.- сост. О.И.Бабич. – Волгоград: Учитель, 2009 г.
5. «Развитие профессиональной компетентности педагогов: программы и конспекты занятий с педагогами / авт.-сост. М.И.Чумакова, З.В.Смирнова. – Волгоград: Учитель, 2008 г.
6. Самоукина Н.В. «Игры в школе и дома: психотехнические упражнения, коррекционные программы»/ – Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг: 2002 г.

Упражнение "Выбери фразу"

1. Извините, если я помешала...
2. Я бы хотела...
3. Вероятно, вы об этом еще не слышали...
4. Вам будет интересно узнать...
5. Я бы хотела еще раз услышать...
6. Мне представляется интересным то, что...
7. Я пришла к такому выводу, что...
8. Вы хотите...
9. Думается, ваша проблема заключается в том, что...
10. Давайте с вами быстро обсудим...
11. Как вы знаете...
12. Хотя вам это и неизвестно...
13. Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...
14. Вы, конечно, об этом еще не знаете...
15. А у меня на этот счет другое мнение...
16. Конечно, вам уже известно...
17. Вы, наверное, об этом слышали...