**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №4**

**607067,Нижегородская обл. г.Выкса, ул.Лазо зд.№79 контакты: тел:8(831)77-6-78-40,8(831)77-6-78-26 e –mail: mbdou2012@yandex.ru**

**Тренинг с педагогами для реализации проекта «Дружбатерапия»**

**Тема: «Азбука общения и умение слушать»**

Выполнила: педагог –психолог

Шаланова О.В.

Г.о.г.Выкса, 2015

***Организационная информация.***

Количество участников: 20 человек, в просторном помещение.

Продолжительность: 2 занятия, 1 в начале месяца, 2 в конце месяца.

Продолжительность каждого занятия : 2 – 2,5 часа.

Время проведения: октябрь - ноябрь.

Форма проведения тренинга – круг, возможно свободное перемещение по залу при выполнении упражнение в подгруппах.

**Цель :** повышение уровня профессионального мастерства педагогов ДОУ в вопросах взаимодействия с семьями воспитанников.

**Задачи**:

- дать информацию о типах людей в НЛП, предложить  тактические  приемы взаимодействия с «визуалами», «аудиалами», «кинестетиками».   
- развитие коммуникативных умений и навыков педагогов.

- обучение практическим приемам и упражнениям по преодолению барьеров в общении с "трудными" родителями;

-познакомить педагогов с эффективными техниками речевого общения.

- отработать в практической части занятия у педагогов техники активного слушания.

**ДЕНЬ ПЕРВЫЙ**

**(Умение слушать)**

1. ***Вводное слово***

Цель: ознакомление участников с содержанием предстоящего курса занятий.

«Здравствуйте !Я рада приветствовать вас на занятиях. Сегодня мы начинаем курс, который будет состоять из двух занятий продолжительностью 2 - 2,5 часа. Встречаться будем раз в месяц.

**План работы:**

**1.Правила работы в группе**

**2.Упр. Приветствие**

**3. Посмотрим мини - фильм «Что такое общение»**

**4. Знакомство с результатами анкетирования(опрос родителей)**

**5.Упр.Интересная лекция**

**6.Типы людей в нейро-лингвистическом программировании**

**7. Упражнения на активное слушание**

**8. Рефлексия.  
  *2.Правила работы в группе.***

* Доверительный стиль общения (насмешки и злословие исключаются);
* Общение по принципу «здесь и сейчас» (обсуждение только того над чем ведется работа);
* Обращение на ты;
* Активность (даже если упражнение кажется неинтересным – нужно его выполнить);
* Искренность в общение;
* Недопустимость непосредственных оценок (оценивается не человек: «Он не прав», «Он мне не нравится»)
* Уважение к говорящему ( У каждого должна быть возможность высказаться)

**1.Упражнение «Приветствие по кругу»**

Для того, чтобы добиться лучшего взаимопонимания при общении, желательно проанализировать, как мы приветствуем друг друга. Группа разбивается на 2 круга. Один круг внутри, а другой снаружи, затем приветствуют друг друга, и ходим по кругу, и меняемся партнерами все это происходит по сигналу. Внутренний круг идет по часовой стрелке, а внешний круг против часовой стрелки. Чтобы разнообразить приветствие можно проиграть различные ситуации и роли, например, Вы встретили неожиданно давнего-давнего–друга, Вы приходите к начальнику, встречаетесь с подчиненными, с человеком почтенного возраста, с ребенком, встречаетесь в деревне, просто с первым встречным. **Обсуждения** о том что мы приветствуем друг друга, по разному. От чего это зависит и почему?

В начале нашей работы мы посмотрим **фильм « Что такое общение»** внимание все на экран.

Обсуждение этого мини- фильма – можем ли мы жить без общения, и в процессе нашей работы нам приходиться общаться с родителями, с детьми, и с педагогами, как же правильно общаться в социуме. Неподготовленность к общению часто приводит к различным затруднениям в педагогической деятельности и провоцирует конфликтные ситуации. Такое явление встречается в практике, как у опытных, так и у начинающих педагогов. Конфликты в педагогической деятельности надолго нарушают систему взаимоотношений между педагогом и воспитанниками, коллегами, вызывают у педагога глубокое стрессовое состояние. Очень важно для педагога выйти из конфликтной ситуации с достоинством и творческой удовлетворенностью , в своей работе, а это возможно лишь при наличии у педагога сформированных коммуникативных способностей. Развитие коммуникативной компетентности педагогов с неизбежностью предполагает двоякий процесс: с одной стороны, это приобретение каких-то новых знаний, умений и опыта, а с другой стороны это коррекция, изменение уже сложившихся форм. Успешность работы педагога, сопряженной с постоянными контактами с родителями и детьми, безусловно, в еще большей степени зависит от умения общаться.   
 Дается ли человеку от природы умение общаться или этому необходимо учиться? Конечно же, навыкам общения люди обучаются всю жизнь. Причем научиться общению можно только в процессе самого общения, а не только по книгам и советам знающих людей.   
2. **Ознакомление с результатами социологического опроса о результативности взаимодействия ДОУ с семьей.**

Уважаемые коллеги, Вашему вниманию представлен социологический опрос о результативности взаимодействия ДОУ с семьей для реализации проекта и аналитическая справка по интерпретации результатов исследования. Предлагаемый для рассмотрения социологический опрос отражают уровень удовлетворенности родителей дошкольников деятельностью ДОУ. Опыт включает описание особенностей организации социологического опроса, анализ удовлетворенности родителей деятельностью ДОУ.

Раздается заключение на каждую группу отдельно, но зачитываются общие результаты в процентах.

1. **Упражнение « Интересная лекция»**

**Цель**: Познакомить участников с типологией неэффективных слушателей.

Один из участников, который будет играть роль лектора, покидает аудиторию и готовится к проведению лекции на знакомую и интересную для него тему (например как готовить салат «Оливье» к Новому году, как убрать квартиру, как ухаживать за кактусами) Продолжительность лекции - 10 минут. В это время группа делится на 5 подгрупп, и каждая из них получает задание, которое она будет выполнять в течение 1-2 минуты. Деление происходит за счет заготовленных листиков с номерами групп.

Участники первой группы будут имитировать внимательное слушание лектора: поддакивать, кивать головой, но при этом каждый участник подгруппы будет заниматься каким-либо своим делом (точить карандаш, причесываться, искать губную помаду в сумке, листать конспекты и т.д.)

Участники второй подгруппы должны перебивать лектора и уводить разговор в сторону, не давая возможности продолжать лекцию.

Третья подгруппа должна внимательно слушать первую часть предложения, перебивая лектора, сочиняя свое окончание предложения. Например, если лектор скажет «Сварить для салата картошку…» , слушатели тут же продолжают: «Разрезать каждую картофелину на четыре части и помазать горчицей…»

Четвертая группа часть информации будет слушать внимательно, а потом каждый участник подгруппы начнет разговаривать с соседом, после чего снова будет слушать лектора.

Пятая группа участников будет ждать, когда «лектор» допустит какую либо неточность и начнет его исправлять, поучать, и говорить только об этом.

Когда «лектор» входит в « аудиторию» и начинает лекцию, каждый участник по сигналу ведущего начинает выполнять порученное ему задание.

***Обсуждение:*** Вопрос лектору: насколько он удовлетворен своей лекцией и аудиторией? Какая часть лекции, по его мнению, была наиболее удачной, наиболее трудной. Почему? Как помогала и мешала ему аудитория? Какие группы слушателей он может выделить?

***3.Рекомендации в процессе слушания собеседника.***  
 Для того чтобы процесс слушания был более действенным, можно воспользоваться следующими *рекомендациями:*   
1. Не перебивать собеседника.   
2. Не переводить обсуждение на другую тему (если для этого нет особой причины).   
3. Не позволять себе отвлекаться.   
4. Не задавать лишних вопросов («не допрашивать»).   
5. Не пререкаться с собеседником (если вы мне согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).   
6. Не навязывать свои советы (давать лучше в тактичной форме, например: «Может быть лучше попробовать…», «Мама одного из моих воспитанников в подобной ситуации поступила так…»).   
7. Отражать в поведении, жестикуляции, выражении лица и в словах свое отношение к чувствам говорящего.   
***4.Типы людей в нейро-лингвистическом программировании***.   
     В нейролингвистичеком программировании выделяют три типа людей с характерными для каждого из них особенностями взаимодействия с другими людьми:

* *«визуалы»,*
* *«аудиалы»,*
* *«кинестетики».*

К *«визуалам*» относятся люди, воспринимающие большую часть информации с помощью зрения. Люди, воспринимающие большую часть информации через слуховой анализатор, относятся к «*аудиалам»*. Те, чьим ведущим каналом восприятия информации являются чувства, ощущения, называются «*кинестетиками»*. Некоторые авторы выделяют еще и четвертый тип – «дискреты». «*Дискреты»* — это те, кто воспринимает информацию через логическое осмысление с помощью цифр, знаков, логических выводов.   
  Каждому типу людей присущи определенные черты, проявляющиеся в речи,  позах, взглядах, поведении в конфликтных ситуациях и др. Как правило, в жизни редко встречаются представители «чистой» категории. Однако доминирование восприятия информации через один из каналов позволяет говорить о принадлежности человека к одной определенной категории. Умение определять ведущий тип восприятия мира у собеседника и знание особенностей его внешних проявлений необходимо педагогу для построения эффективного общения.

Перечисленные  в *таблице*  характерные черты «аудиалов», «визуалов», «кинестетиков» и «дискретов» могут помочь определить ведущий тип восприятия, лучше понять собеседника (родителей, коллег, воспитанников) и наладить конструктивное общение с ними.   
    Так, для «*визуалов»* чаще всего характерна прямая расправленная поза с чуть приподнятыми головой и плечами, высокий и чистый голос, быстрая громкая речь. Как, правило, родители — «визуалы» тщательно конспектируют сказанное педагогам на род. собрании. В случае если им необходимо заполнить анкету или письменно ответить на вопросы, педагогу следует учесть, что инструкция по заполнению документа должна быть предоставлена таким родителям в письменном виде.   
    Родители и дети, относящие к категории *«аудиалов»,* встречаются довольно редко. Обычно они могут выполнять данную им устно инструкцию сразу же и правильно. В беседе с ними для педагога важно, чтобы родители сами проговорили свою проблему вслух, что, в свою очередь, может послужить удачным отправным моментом для ее разрешения. Включению  таких родителей в диалог с воспитателем могут послужить такие фразы, как «Давайте поговорим…», «Выслушайте меня…».   
    Поскольку для  «*кинестетиков»* характерны энергичность, неусидчивость, трудности при необходимости длительное время удерживать внимание на одном объекте, родителям, относящимся к данной категории, тяжело выдерживать продолжительные родительские собрания, длительные монологи.  
    Общаясь с родителями – *«дискретами»,* педагогу желательно приводить факты, цифры и следить за логичностью своих выводов.   
    Умение распознавать различные типы людей, в зависимости от доминирующего канала восприятия, и говорить  людьми на их языке, используя их активный словарь — важный фактор успешного общения педагога со всеми участниками образовательного процесса.   
*См. приложение 1*   
**Паттерны поведения людей с различным доминирующим типом восприятия**    
  
  

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Внешние проявления поведения | «Визуалы» | «Кинестетики» | «Аудиалы» | «Дискреты» |
| Слова | Яркий, взгляд, перспектива, красочный, фокус, кажется, вижу | Прочный, теплый, спокойный, чувствую, схватывание, прикосновение, мягкий. | Тон, громкий, находит отзвук, звучит как, благозвучный, слышу, шумит, притих | Говоря на языке цифр, разумный, логический, знаю, понимаю, ситуация, требует, аргументы. |
| Поза | Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты | Искривленная, согнутая, голова и плечи опущены | Голова наклонена   вбок | Скрещенные на груди руки, прямая осанка, поднятая голова |
| Телодвижения | Движения скованы, судорожны | Движения свободные, плавные | Движения то скованы, то свободны | Движения не гибкие |
| Дыхание | Высокое, грудное | Низкое, брюшное | В полном объеме | Ограниченное |
| Тембр, сила, темп голоса | Высокий, чистый, быстрый, громкий | Низкий, медленный, мягкий | Мелодичный, ритмичный, меняющийся | Монотонный, прерывистый, густой |
| Направление взгляда | Над окружающими | Под окружающими (снизу вверх) | Глаза опущены | Смотрит над толпой |
| Особенности взгляда | Посмотрит, чтобы услышать | Скорее прикоснется, нежели посмотрит | Чтобы услышать не смотрит | Никакого зрительного контакта |
| Поведение в конфликте (категории В.Сатир) | Обвинитель, принимает агрессивную позу, показывая пальцем. В случае неудачи может чувствовать себя неуспешным. | Умиротворитель, во всем обвиняет себя. Может чувствовать себя беспомощным. | Отвлекатель, переводит конфликт в другую плоскость. Может чувствовать, что никому нет до него дела. | Компьютер, много и нудно говорит. Может чувствовать себя уязвимым. |

*Приложение 2*   
**«Активный словарь «аудиала», «визуала», «кинестетика».**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Используемые слова, выражения** | **«Визуалы»** | **«Кинестетики»** | **«Аудиалы»** |
| **Существительные** | Видение, горизонт, перспектива, иллюзия, экран | Тяжесть, дыхание, чувства, напряжение, вес, нагрузка, удар, давление, прикосновение, движение, температура | Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, эхо, музыка, ритм, мелодия, песня |
| **Прилагательные и причастия** | Четкий, блестящий, яркий, ясный, цветной, пестрый, гигантский, большой, маленький, светящийся, отрытый, закрытый, изолированный, удаленный, узкий | Чувствительный, сентиментальный, ощутимый, раздраженный, душевный, невыносимый, спокойный, парализованный, крепкий, прочный, твердый, вялый, мягкий, холодный, ледяной, горячий | Говорящий, глухой, немой, болтливый, шумный, молчаливый, мелодичный, неслыханный, громкий, тихий, благозвучный |
| **Глаголы** | Видеть, представлять, появляться, замечать, освещать, затемнять, описывать, фокусировать, различать, казаться, иллюстрировать и т.д. | Касаться, трогать, поражать, давить, ощупывать, стучать, мять, брать, смягчать, сжимать, держать, ощущать, шевелиться. | Слушать, орать, молчать, рычать, чавкать, кричать, шуметь, усиливать, гармонировать, звонит, звать, объявлять, опрашивать, выражать, обсуждать, излагать |
| **Словосочетания** | Точка зрения, угол зрения, быть на виду и т.д. | Воспользоваться случаем, стоять на своем, чувствовать проблему и т.д. | Находит отзвук, звучит как, напрягать слух |
| **Выражения** | Видеть в «розовых очках», «пролить свет», показать в истинном свете, на первый взгляд и т. д. | «Сдвигать камень», «развязать проблему», «вбивать клин», «наложить лапу», «резать подметки на ходу» и т. д***.*** | Говоря другими словами, «задавать тон», «медведь на ухо наступил» и т.д. |

***6.Упражнение «Репка»***   
*Цель:*   
Закрепить в памяти материал, полученный в ходе мини- лекции об особенностях «аудиала», «визуала», «кинестетика».   
***Содержание:***Группа делиться на три подгруппы: каждый участник получает раздаточный материал под названием «Активный словарь «аудиала», «визуала», «кинестетика» *(см. приложение 2)*   
    Каждая подгруппа получает карточку с названием одной из ведущих систем восприятия: «аудиал», «визуал», «кинестетик». Затем психолог прости участников всех подгрупп пересказать своими словами известную сказку «Репка» от имени представителя той преобладающей системы, которая зафиксирована на карточке. В помощь участникам тренинга предлагается «Активный словарь «аудиала», «визуала», «кинестетика».   
    На подготовку сказки уходит около 5 минут, после этого представители каждой подгруппы по очереди читают свои «произведения», а остальные участники отгадывают, от имени кого написана сказка.   
*Обсуждение:*   
По кругу или в свободной форме участники сообщают о том, насколько трудно или легко им было выполнять данное упражнение, могут ли они сейчас назвать представителей различных модальных систем среди своих учеников, родителей учеников или коллег. Смогут ли они использовать полученные знания в своей работе.

***7.*Упражнение "Самый трудный родитель, самый приятный родитель"**

**Инструкция.** Участники делятся на две группы и получают задание:

1. Первая группа создает обобщенный портрет родителя, взаимодействие с которым вызывает отрицательные чувства. Портрет может быть выполнен разными техниками (в виде пиктограммы, схемы, карикатуры и т. п.). На стикерах воспитатели записывают отрицательные качества, которые они отразили в этом портрете.

2. Вторая группа создает портрет того родителя, общение с которым всегда вызывает положительные эмоции. На стикерах записываются положительные качества созданного образа.

Полученные портреты закрепляются на магнитных мольбертах, после чего проходит обсуждение:

* Какие эмоции вы испытывали, создавая портрет родителя, с которым неприятно вступать в контакт?
* Были ли в вашей практике такие родители?
* Что вы чувствовали при создании положительного портрета?
* Есть ли в ваших группах такие родители?

После обсуждения участники сравнивают записанные отрицательные и положительные качества. Для этого стикеры прикрепляются в два столбика, соотнесение по количеству указывает на отрицательный или положительный настрой в восприятии воспитателями родителей.

**Вывод ведущего:** "Как вы считаете, нужно ли искать подход к тем родителям, которые вам неприятны? Общаясь с родителями, невозможно постоянно обращать внимание на их недостатки – люди вправе их иметь. Поэтому разрешите родителям ваших воспитанников быть такими, какие они есть, а не причисляйте их сразу к “трудным”, высказывая постоянные претензии в их адрес".

**9.Упражнение «Звёздная ночь»**

*Цель:* расслабление, актуализация положительных эмоций.

*Инструкция ведущего:* В заключение нашего тренинга я хочу предложить вам последнее упражнение — Звездная ночь. ( В сопровождение включается музыка для релаксации — Ночь).

Сделайте 2–3 глубоких вдоха и выдоха, закройте глаза. Представьте себе: поздний вечер, вы лежите на мягком, как перина, стоге сена. Ваше тело расслаблено… Вы вдыхаете аромат свежескошенной травы, запах опьяняет и помогает еще больше расслабиться… Откуда-то издалека слышится стрекотание сверчков… Наступает состояние блаженства, абсолютного умиротворения… Вечерний сумрак сменился ночью. Небо без единого облачка. Вот далеко-далеко появилась первая звезда. Вторая. Третья. И с появлением каждой новой звезды стал вырисовываться причудливый рисунок. Все рисунки разные, это может быть и красивый цветок, и корабль, медленно плывущий по волнам, и лицо улыбающегося человека или еще что-то… Какие-то звезды еле-еле видны, до других, кажется, можно достать рукой. Вам легко и приятно… Дышится свободно, и с каждым вдохом тело расслабляется больше и больше… Приятно тяжелеют руки… плечи… живот… ноги… Мышцы лица расслаблены… Так приятно ощущать спокойствие и безмятежность… Вдруг вы видите падающую звезду. Говорят, это к счастью. Она медленно движется по небосклону, увлекая ваш взгляд за собой. Загадайте желание, и пусть оно непременно сбудется… Пусть состояние покоя, безмятежности сохранится с вами надолго.

Сделайте глубокий вдох… Вернитесь в реальный мир. Медленно потянитесь, откройте глаза.

**10.Завершающая рефлексия:**

Ведущий подводит итог. Затем он передает мяч по кругу и просит каждого из участников высказаться о своих ощуще­ниях. Что вам понравилось, а что было трудно выполнить? Что сейчас чувствуете?

После этого участники благодарят друг друга за совместную работу и прощаются.

**ДЕНЬ ВТОРОЙ**

**(Азбука общения)**

**1.Вводное слово**

Настрой на занятия, ознакомление с планом работы.

1.отчет о анкетирование педагогов

2. немного лекций

3 упр. на закрепление прослушанного материала

**2.Упражнение разминки "Я хочу больше всех"**

**Содержание:** Участники в свободном порядке соревнуются в своих желаниях: кто сможет загадать желание самое крутое. Оценка "крутости" - коллективная.

**3**.А начнем мы с Вами нашу работу с просмотра фильма «**Как правильно здороваться и прощаться»**, так как все наше общение именно с этого и начинается.

**4.Отчет о проведение анкетирования педагогов на тему «Оценка уровня коммуникабельности педагога с родителям*.***

***Цель***: развитие безоценочного восприятия партнера по общению.

Предварительно педагоги заполняли анкеты, сейчас мы обсудим, что у нас получилось. В нашем анкетирование участвовало 21 педагог, поведя и обработав анкеты получились следующие результаты.

|  |  |
| --- | --- |
| **Группы** | **Количество в процентах** |
| 7гр. **От30 до 32** Вам явно сложно вступать в общение с родителями. Скорее всего, Вы вообще не коммуникабельны. Это Ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и окружающим Вас людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует коллективных усилий. Контакты с родителями Вы стараетесь свести к минимуму. В основном они формальны. Причины трудностей в общении Вы стремитесь переложить на родителей. Вы убеждены, что большинство родителей - это всегда недовольные, придирчивые люди, ищущие в Вашей работе только недостатки, не желающие прислушиваться к Вашему мнению. Ваше неумение построить общение с родителями приводит к тому, что и они стремятся избегать общения с Вами. Постарайтесь стать общительнее, контролируйте себя. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6гр. **От 25 до 29** Вы замкнуты, неразговорчивы. Новая работа и необходимость новых контактов надолго выводят Вас из равновесия. Общение с родителями воспитанников является для Вас сложным и не слишком приятным делом. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Однако в неудачных контактах с родителями стремитесь в большей степени обвинить их, а не собственную коммуникабельность. В Ваших силах изменить особенности своего характера. Вспомните, ведь участие в общем интересном деле позволяет Вам легко находить общий язык с родителями! | 4.7 % (1 чел) |
| 5 гр. **От 19 до 24** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Вам удается достаточно легко наладить контакты с большинством родителей своей группы, но с "трудными" родителями Вы не стремитесь активно общаться. В незнакомой ситуации Вы выбираете тактику "присматривания". Сложности общения с родителями не пугают Вас, однако порой Вы бываете излишне критичны по отношению к ним. Эти недостатки исправимы. | 4.7 % (1 чел) |
| 4гр. **От 14 до 18** У Вас нормальная коммуникабельность. Вы убеждены, что с любым родителем всегда можно найти "общий язык". Вы охотно выслушиваете родителей, достаточно терпеливы в общении с ними, умеете отстоять свою точку зрения, не навязывая ее при этом другому. И индивидуальное и коллективное общение с родителями не вызывает у Вас неприятных переживаний. Родители так же стремятся поддерживать контакты с Вами, ищут Вашего совета, поддержки. В то же время Вы не любите многословия, излишней эмоциональности, стремитесь избегать ненужных конфликтов. | 52.6% (11 чел.) |
| 3гр. **От 9 до 13** Вы бываете весьма общительны. Постоянно стремитесь вступить в беседу с родителями, но часто эти беседы носят бессодержательный характер. Вы любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Стремитесь высказать родителям собственное мнение о том, как они воспитывают детей, в любой ситуации дать совет, что способно вызывать у них раздражение. Вы вспыльчивы, но отходчивы. Вам недостает терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы умеете выстраивать содержательное общение | 23.8 % (5 чел) |
| 2гр. **От 4 до 8** Вы чрезмерно общительны. Стремитесь стать "другом" каждому родителю, быть в курсе всех их проблем. Любите принимать участие во всех спорах и дискуссиях. Всегда охотно беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. Имеете собственное мнение по любому вопросу и всегда стремитесь ею высказать. Возможно, по этой причине родители и коллеги относятся к Вам с опаской и сомнениями. Вам следует задуматься над этими фактами. | 14.2 % (3 чел) |
| 1гр. **От 3 баллов** Ваша общительность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов, в том числе и среди родителей. Общаясь с родителями, бываете грубоваты, фамильярны. Вас отличают необъективность, обидчивость. Любую проблему Вы стремитесь вынести на всеобщее обсуждение. Серьезное общение с родителями не для Вас. Окружающим сложно с Вами. Постарайтесь задуматься, почему, несмотря на все Ваши усилия наладить общение с родителями, из этого ничего не выходит? Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***5. Вербальное (или речевое) общение.***   
    Благодаря наблюдению за невербальными средствами общения нам удается почерпнуть огромный объем информации о партнере. Однако, полученные сведения могут быть не совсем достоверными, так как, во- первых существует вероятность, что мы могли не совсем верно интерпретировать поступившие сигналы, во- вторых, наш собеседник может пытаться скрыть истину, намеренно используя свои знания о невербальных сигналах. Именно поэтому для полноты информации необходимо анализировать как невербальные, так и вербальные средства общения.   
*Вербальное (или речевое) общение*– это «процесс установления  и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного, контакта между людьми при помощи языка (Куницына В.Н., 2001).   
 В случаях возникновения конфликта с родителями лучше придерживаться официальной манеры общения. Существуют определенные *принципы построения речевой коммуникации:* принцип кооперации и принцип вежливости. Каждый педагог в общении придерживается этой стратегии.   
 ***Стратегия общения*** – это процесс коммуникации, направленной на достижение долговременных результатов. Целью стратегии может быть завоевание авторитета, любви, призыв к сотрудничеству и др. *Главная цель взаимодействия педагога с родителями* – это совместная помощь ребенку в различных ситуациях воспитания и обучения. Для реализации данной стратегии у каждого педагога в «арсенале» существует огромное количество тактических приемов.   
***Тактика вербального общения.***   
    *Тактика вербального общения* – это «совокупность приемов ведения беседы и линии поведения на определенном этапе в рамках отдельного разговора» (Куницына В.Н., 2001). Для эффективного общения педагога с родителями и детьми  необходимо *сознательное* использование тактических приемов.   
    Прежде всего, необходимо выбрать *оптимальную форму  обращения*, поскольку именно начало разговора может повлиять на успешность общения. Очевидно, что педагог, обращаясь к родителям воспитанников , должен проявлять должное уважение и внимание. Скорее всего, педагог будет *приветствовать родителей словами* «добрый день», «здравствуйте», «рада видеть вас» и др. Очень часто педагоги спрашивают, можно ли называть родителей, с которыми сложились добрые отношения, на «ты». И хотя строгих запретов на этот счет не существует, *этика педагогического общения* предписывает все же определенные ограничения. Лучше называть родителей, по крайней мере, в стенах доу, по имени отчеству (а не просто по имени) и на «вы» даже в том случае, если вы хорошо знаете их. Форма «вы» является более нейтральной, поэтому использование ее даст возможность быть менее зависимым от собеседника  и при необходимости сообщить не самую приятную для него информацию, не испытывая при этом неудобства.   
    Готовясь к выступлению перед группой родителей, педагогу тоже важно *заранее продумать форму обращения*. Будет неуместно называть родителей, присутствующих на родительском собрании, «друзья» или «дорогие мои». И хотя этот факт известен всем, зачастую на родительских собраниях, на которых присутствуют, как правило, только мамы, звучат такие обращения, как «девочки», «дамы», «мамочки» и др.   
   Для того чтобы вовлечь партнера по общению в контакт, необходимо сделать самые первые минуты удивительными, неожиданными, яркими (Станкин М.И.,2000). Не стоит начинать с замечаний или критики – лучше на первых порах создать положительный эмоциональный настрой.   
    Еще одной причиной неэффективного общения может стать *некорректное употребление местоимений*. Чтобы избежать недоразумений в общении с родителями, желательно подчеркнуть самостоятельность своего решения или наблюдения, говорить «я»: «Я считаю, что сегодня может идти на прогулку без куртки», а не обобщать, применяя давление на папу или маму: «Сегодня тепло, надо идти без куртки». В том случае, если педагог хочет подчеркнуть, что ответственность за выполнение чего- либо лежит на родителях, лучше использовать местоимение «вы»: «Вам необходимо проследить за тем, чтобы Женя руку, ему сегодня сделали прививку». Если же педагогу нужно продемонстрировать свою солидарность с родителями, показать, что он заинтересован в оказании помощи ребенку, желательно выбрать местоимение «мы»: «Мы с вами можем помочь Диме скорее адаптироваться к новым условиям».

***Техника речевого общения  «Я — высказывание».***   
    В сложных, а иногда конфликтных ситуациях желательно использовать эффективные техники речевого общения, одной из которых является *«Я — высказывание».*   
    *Томас Гордон* предлагает способ передачи партнеру сообщения о наших чувствах, основанный на «Я — высказывании», или на «Я — послании». Оно не содержит в себе в отличие от «Ты — посланий», негативной оценки, обвинения другого человека.   
    *«Я — высказывания»* (состоящие из четырех ступеней) могут оказаться чрезвычайно эффективными в ситуации в ситуациях конфликта. Поскольку конфликт часто сопровождается взаимными обвинениями, использование хотя бы одной из позиций «Я — высказывания» позволяет снизить напряжение и будет способствовать рождению взаимопонимания. «Я – высказывание » представляет собой один из приемлемых способов выражения своих чувств и принятия ответственности на себя за происходящее. Вместо того, чтобы обвинять партнера (что часто происходит во время конфликта), говорящий вербализует (говорит словами) проблему, чувства, возникшие у него в связи с этим, причину их появления и, кроме того, выражает конкретную просьбу партнеру, в которой заключается вариант такого разрешения конфликтной ситуации, которое в дальнейшем будет способствовать улучшению взаимоотношений. Чтобы научиться использовать «Я — высказывания» в сложных ситуациях, желательно отработать этот навык в учебных условиях, что обеспечит автоматическое его включение в напряженных обстоятельствах.   
    Для обучения этому навыку существует *алгоритм «Я — высказывания»:*   
1. Объективное описание произошедшего (без собственной оценки происходящего). Например: *«Когда Дима на мою просьбу сдать тетрадь ответил: Я забыл дома…»* (Сравните: *«Когда Дима с наглой усмешкой отказался выполнить мое требование сдать тетрадь…»).*   
2. Точная вербализация своих чувств, возникших у говорящего в напряженной ситуации. Например, если вам необходимо рассказать родителям о конфликте, возникшем у вас с ребенком, постарайтесь не обвинять ни родителей, ни воспитанника (ведь это может вызвать «сопротивление» и нежелание решать проблему совместно), а выразить свои чувства: *«Я расстроился…», «Я рассердился…».*   
*3.* Описание причины возникновения чувства. Например: *«Ведь я накануне предупреждала, что буду собирать сведение об оплате детского сада…».*   
*4.* Выражение просьбы. Например: *«Я прошу вас проконтролировать в течение недели выполнение Димой домашних заданий и прийти в субботу в школу или позвонить мне, чтобы обсудить наши совместные действия».*   
    Безусловно, не каждому родителю будет приятно выслушивать от вас проблему даже в такой форме, и у него могут возникнуть неприятные чувства. Однако такая форма трансляции родителям негативной информации о ребенке вызовет наименьшее сопротивление и недовольство вашим сообщением.   
***Техника задавания вопросов.***   
    Владение техникой задавания вопросов важно для педагога, поскольку при помощи ее, возможно, получить недостающую для принятия решения информацию, выяснить точку зрения оппонента, убедиться, правильно ли понял ваши слова собеседник и др. (Митрошенков О.А., 2003).   
    В психологии существуют *различные классификации вопросов*. Так, потребность получить развернутое или краткое сообщение от собеседника обусловливает деление вопросов на открытые и закрытые.   
    Характер и содержание вопросов зависит от ситуации, фазы переговоров, на которой они задаются, от личностных особенностей взаимодействующих сторон. Так, открытые вопросы лучше задавать людям малообщительным, замкнутым. Особенно важны такие вопросы в начале беседы, когда желательно активизировать партнера: «Как мы можем помочь вам в этом?», «Как вы думаете, с каким педагогом необходимо позаниматься вашему ребенку? »   
    А вот в общении с «жалобщиками» имеет смысл задавать встречные вопросы: «О! Мой сын совсем не хочет ходить в детский сад. Что мне с ним делать?»- «Чем я конкретно могу вам помочь?»   
    Однако *при использовании вопросов могут возникнуть некоторые трудности* том случае, если (Геффрой Э.К.,1997):   
· Создается впечатление, что, вопросы заучены наизусть и повторяются механически;   
· Вопросы не комментируются и не дополняются;   
· Создается впечатление, что ответам собеседника не придается значения, а вопросы заданы для проформы;   
· Период времени задавания вопросов затягивается; вопросов слишком много, беседа приобретает сходство с допросом.   
    Чтобы избежать подобных ошибок, вопросы, которые педагог задает родителям, желательно чередовать с подачей информации, следить за реакцией собеседника, за своими эмоциональными реакциями на ответ.   
***Стили общения «адвокат» и «прокурор».***   
    Еще одной эффективной техникой речевого общения является использование стилей общения «адвокат» и «прокурор». Позиция педагога, относящаяся к стилю «прокурор», преследует цель обвинения (ребенка и его родителей). Противоположный стилю «прокурор» стиль «адвокат» подразумевает защиту педагогом ребенка (или его родителей). Стили «адвокат» и «прокурор» не имеют научного обоснования и придуманы психологами- практиками *Г.Б.Мониной, Е.К. Лютовой – Робертс* для того, чтобы помочь педагогам без лишней критики обсуждать с родителями проблемы их детей.   
    Так, стиль «адвокат» рекомендуется использовать педагогу в общении с родителями тогда, когда:   
· Те просят его совета, обращаясь за помощью, делятся своими проблемами, интересуются поведением и успехами ребенка.   
· Родители предъявляют к ребенку завышенные требования и ждут от него слишком высоких результатов.   
· Педагогу требуется сообщить негативную информацию о ребенке.   
В этом случае разговор можно начать с позиций «адвокат», рассказав о ребенке хорошее, а затем переходить к неприятным моментам.   
*Позиция «адвокат»*   
· Какой бы серьезной ни была ситуация, мы попытаемся найти выход, и я протягиваю вам руку помощи.   
· Я не обвиняю вас  и вашего ребенка в случившемся. Если это произошло, значит, на это все же есть какие-то причины. Для меня важнее не выявление этих причин (кто прав, кто виноват – решать не мне), а оказание помощи в сложившейся ситуации. Я педагог, и моя профессиональная задача – дать знания ребенку, которые он сможет  использовать в жизни.   
*Позиция «прокурор»*   
· В сложившейся ситуации есть доля вашей вины. Вы должны быть за это в ответе.   
· Вы обязаны держать под контролем сложившуюся ситуацию. Я ничем не могу вам помочь.

Педагог, работающий с детьми должен время от времени, общаясь с родителями, предавать им информацию о ребенке, носящую негативный характер. Молодые специалисты, недавно пришедшие в образовательное учреждение, зачастую испытывают трудности в подобных ситуациях. Опытные педагоги чувствуют себя гораздо увереннее, однако и у тех и у других нередко возникают трудности во взаимопонимании с родителями детей, доставляющие особые хлопоты педагогам. Так использование стиля «прокурор» вряд ли будет способствовать взаимопониманию собеседников.   
    Опытные педагоги стараются рассказывать о трудностях , с которыми столкнулся ребенок, не на общем собрании, заставляя мам и пап краснеть, а на индивидуальных консультациях. На общем же собрании можно затронуть проблему только в общих чертах, не называя фамилий и не «расписывая» поступки, в противном случае собрание может превратиться в «судилище».   
    Как правило, после собрания многие родители сами подходят к педагогу с вопросами о поведении их сына или дочери. Если же необходимо поговорить с родителями определенных детей, педагог в начале или в конце собрания может попросить их остаться. После небольшой беседы о причинах агрессивного поведения, проведенной до этого и не содержащей обвинений ни в адрес ребенка, ни в адрес мам и пап, родители уже будут настроены на разговор в позитивном русле. В беседе можно использовать такие выражения, как: « Давайте  подумаем, как можно заинтересовать ребенка…»

**6.УПРАЖНЕНИЕ «ПОЙМИТЕ МЕНЯ ПРАВИЛЬНО»**

**Цель:** отработать технику постановки вопросов в стиле «адвокат».

**Содержание**: перед началом упражнения ведущий сообщает, что сейчас участники попробуют использовать стиль «ад­вокат» на практике. Для этого одна половина группы будет играть роль родителей, а другая половина — воспитателей детских садов. Группа ста­нет разыгрывать различные ситуации. Родитель при­дет к воспитателю со своей проблемой, а воспитатель попытается выяснить, что же происходит.

Далее ведущий разбирает одну-две ситуации вместе с группой. Например, родитель приходит к воспитателю и жалуется: «Мой ребенок не имеет в группе друзей, по­этому он не хочет ходить в садик». В ответ на это воспитатель может сказать: «Я считаю, что он плохо себя ведет по дру­гой причине. Вы спрашивали его, как он ведет себя на занятиях?» — это будет стиль «прокурор», который не способствует дальнейшему взаимопониманию между воспитателем и родителем. Придерживаясь стиля «адвокат», можно ответить: «Я тоже считаю, что ваш ребенок может вести себя лучше. Спасибо, что вы при­шли с этой проблемой. Как вы думаете, это единственная причина, по которой он не хочет ходить в садик? С кем бы из ребят он бы хотел дружить? и т. д.». Затем ведущий предлагает участникам приду­мать свои ответы, и дает родителям готовые ситуации. А потом родители и педагоги меняются ролями.

**ОБРАЗЦЫ СИТУАЦИЙ К УПРАЖНЕНИЮ** **«ПОЙМИТЕ МЕНЯ ПРАВИЛЬНО»**

1. Медицинская сестра вчера сделала укол моему ребенку, после этого он отказывается идти в детский сад, я хочу пожаловаться заведующей.

2. Моя дочка не слушается меня дома, но слушается мужа, который счи­тает, что я ее балую. Я с ним не согласна. Посоветуйте, пожалуйста, что мне делать.

3. Я хотела бы, чтобы моя дочка стала балериной, но пока она немного полновата, не могли бы вы давать ей на обед только первое?

4.Мой ребенок постоянно мне грубит, я с ним не справляюсь. Может быть, мне его припугнуть?

5.Мой ребенок не любит посещать детский сад, потому что ему не нра­вится, как здесь кормят.

6. Я считаю, что некоторые педагоги постоянно кричат на моего ребен­ка, но он не говорит об этом.

7.Мой сын, ему уже 4 года, сказал, что вы, Мария Ивановна, ударили его во время тихого часа тряпкой по шее.

**Обсуждение:** в процессе обсуждения психолог предлагает участникам ответить на следующие вопросы:

* удалось ли использовать стиль «адвокат»?
* какие трудности воз­никли при выполнении данного упражнения?

**Методические рекомендации:** при выполнении упражнения некоторые слушатели замечают, что иногда бывает легче ответить собе­седнику в повествовательной форме, чем сформули­ровать вопрос. На практике педагоги могут применять эти два стиля в обеих формах (в вопросительной и утвердительной).

7.***Упражнение«Общение с детьми и родителями – это…»***   
***Цель:***обобщить знания, полученные в ходе работы на тренинге.   
***Содержание:***Группа делится на две команды, и в течение 10-15 минут каждая подгруппа выполняет следующее задание: первая – перечисляет критерии эффективного общения с родителями и детьми, используя  первые буквы первого слова словосочетания *«общение с родителями».*   
Например:   
«о»- обаяние педагога,   
«б»- безусловное принятие родителя таким, какой он есть, и т.д.   
Вторая подгруппа работает со словосочетанием *«общение с детьми».*   
Затем команды по очереди зачитывают составленные списки критериев.   
*Обсуждение:*   
Проходит в свободной форме в том случае, если возникает необходимость в нем.

### 8. УПРАЖНЕНИЕ «НЕЛЕПАЯ ПРОСЬБА»

**Цель:** отработать навыки отказа собеседнику в письменной форме.

**Содержание**: группа делится на подгруппы по 3-5 человек. Каждая подгруппа получает задание от имени педагогов напи­сать ответ на письмо в детский сад от имени родителей, содержащее нелепую просьбу.

*1. Родители просят, чтобы инструктор физкультуры после каждого занятия давал на дом задание в виде комплекса утренней гимнастики и каждую неделю проверял, как дети выполняют его.*

*2. Родители просят заведующую, чтобы она доставляла детям обед из ресторана, так как детям не нравится та пища, которую готовят в детс­ком саду.*

*3. Родители просят, в качестве досуговой деятельности детей, организовать выступление цирковой труппы в детском саду.*

*4. Родители просят ввести обязательную униформу для воспитателей.*

*5. Родители просят ввести единую для всех детей форму одежды.*

Участники должны дать ответ в виде очень веж­ливого и тактичного отказа. Например: «Спасибо Вам за то доверие, которое Вы оказываете детскому саду» или «Вчера на экстренном педсовете мы рассмотрели Ваше письмо и обсудили возможные пути решения Вашей проблемы...» Далее следует отказ.

Затем каждая подгруппа зачитывает свое письмо.

**Обсуждение**: ведущий спрашивает участников о том, получили ли они удовлетворение от написанного ими ответа роди­телям и почему? Возможна ли подобная форма работы в реальной пе­дагогической практике? Как бы восприняли родите­ли ответ педагогов? Отдали бы они младшего братиш­ку или сестренку ученика, о котором шла речь, в этот же садик, почему? Будут ли родители доверять педагогическому составу? Какие еще вари­анты ответов возможны на каждое из написанных писем?

**9. Упражнение «Выбери фразу»**

Воспитатель несет ответственность за последствия того, что он говорит. Чтобы речь положительно воздействовала на родителей, нужно выбирать фразы, исключающие 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 непосредственно к собеседнику формулируется в форме “Вы- подхода.

**Инструкция.** Воспитателям предлагается найти в предложенном перечне:

1) пять неудачных фраз, которые не следует употреблять;

2) нежелательные фразы и смысловые (желательные) пары к ним.

**Раздаточный материал**

|  |
| --- |
| **Упражнение «Выбери фразу»**  Выделите, на ваш взгляд, неудачные фразы красным цветом, а нежелательные в паре с желательными – синей стрелочкой так, чтобы стрелка шла от нежелательной фразы к желательной.   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... |

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....

**10. Памятка «Известная фраза»**

Инструкция. Педагогам раздается памятка, содержащая известные цитаты, отображающие правила общения и поведения с "трудным" родителем.

|  |
| --- |
| Памятка для педагога  **Основополагающие правила общения**   * Не критикуй других – зачем тебе чужие недостатки? Удовлетворись тем, что они не твои. * Чтобы найти общий язык, свой следует немного прикусить. * С проблемными людьми, дабы не иметь проблем, никогда не создавай ситуацию "один на один". В присутствии других "проблемные" уже не столь проблемны! * Чем больше ты принимаешь во внимание потребности твоего собеседника, тем больше он будет (автоматически) удовлетворять твои собственные. * Уверенность в своих знаниях придает силу. * Если увидишь лицо без улыбки – улыбнись сам. * Чем больше "балласта", тем труднее становится общение. |

**11. Релаксация. Упражнение на напряжение и расслабление мышц рук "Игра с песком"**

**Инструкция**. Набрать в руки воображаемый песок. Сильно сжав пальцы в кулак, удержать песок в руках. Посыпать колени песком, по степенно раскрывая пальцы. Стряхивать песок с рук, расслабляя кисти и пальцы. Уронить бессильно руки вдоль тела (лень двигать тяжелыми руками!). Примечание. Повторить игру с песком 2–3 раза.

**12. Обратная связь**

**Раздаточный материал**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уважаемый педагог!  Прошу дать обратную связь на нашу встречу, заполнив таблицу.   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Критерии оценки | Количество баллов | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | Физический комфорт |  |  |  |  |  | | Психологический комфорт |  |  |  |  |  | | Практическая польза |  |  |  |  |  | | Ваша активность |  |  |  |  |  | | Деятельность ведущего |  |  |  |  |  |   Ваши пожелания / замечания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Спасибо! |

**Литература.**

1.     Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебное пособие. М.: ИНФРА-М,2000.-224с.  
2.     Малкина – Пых И.Г.  Справочник практического психолога. – М.:  
 Изд-во «Эксмо», 2005.-784с.  
3.     Михайлова Е.В. Самопрезентация: теории, исследования, тренинг.-СПб,6 Речь, 2007.-224с.  
4.     Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагог, психологи, родители).- СПб.: Речь, 2005.- 224с.  
5.     Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии.- СПб.: Речь, 2008.- 208 с.  
6.     Слаква С.П. Психология малой группы: Учебное пособие для вузов/ под общей редакцией И.А.Рябовой, С.Н.Питулиной.- М.: Издательство «Экзамен», 2004.-160с.  
7.     Степанов С.С. Между нами психологами.-М.: Генезис, 2003.176с.