

Муниципальное образование Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

городской округ города Ханты-Мансийск

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 17 «Незнайка»

**(**МБДОУ№ 17 «Незнайка»)

Тренинг:

«Правила построения эффективного взаимодействия

с родителями»

Подготовили педагоги – психологи:

Кашина Екатерина Олеговна

Яковлева Татьяна Сергеевна

г. Ханты-Мансийск

декабрь, 2015г.

Тренинг:

«Правила построения эффективного взаимодействия с родителями»

1 декабря 2015 года

Одной из актуальных проблем в современной дошкольной педагогике является проблема старения существующих педагогических кадров и отсутствие вливания свежих молодых сил за счет прихода молодых специалистов в детские сады. Молодые специалисты не спешат устраиваться на такую ответственную, но низкооплачиваемую работу, а многие из устроившихся не выдерживают и нескольких месяцев, покидают свои места и порой уходят из специальности навсегда. Одной из причин, серьезно осложняющих и без того болезненный процесс адаптации молодого педагога к работе с дошкольниками, являются трудности, связанные с взаимодействием и общением с родителями. Непонимание своей роли в отношениях с родителями, неуверенность и неспособность вести диалог, а порой и полное отсутствие навыков общения, подрывают искреннее желание молодого специалиста посвятить себя воспитанию и обучению маленьких детей и формируют отвержение своего образа как педагога. В связи с этим актуальны, на наш взгляд, и просто необходимы интерактивные мероприятия с данной категорией начинающих педагогов, направленные на восполнение знаний и отработку практических навыков общения и взаимодействия с родителями, способствующие также повышению уверенности в себе.

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

**Задачи:**

1.Актуализировать существующие проблемы во взаимодействии с родителями.

2.Содействовать повышению уверенности в себе.

3.Упражнять начинающих педагогов в построении эффективного общения с родителями.

**Теоретическое вступление «Правила построения эффективного общения»**.

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:

1.улыбка

2.имя собеседника

3.комплимент.

**Игра «Волшебная шляпа».**

**Цель:** упражнение воспитателей в высказывании комплимента родителям. (5 мин)

(Участники остаются в тех же кругах)

**Инструкция:** Пока звучит музыка, передаём шляпу по кругу, когда музыка останавливается, тот, у кого она осталась, одевает её на себя и говорит комплимент любому, стоящему в круге. Это может быть и поверхностный комплимент, касающийся одежды, украшений, внешности, а так же можно сказать что-либо положительное о «ребёнке». Тот «родитель», которому адресован «комплимент», должен принять его сказав: «Спасибо, мне очень приятно! Да мне это в себе тоже очень нравится!».

По окончании игры все возвращаются на места. Обмен впечатлениями: легко ли было говорить комплимент; приятно ли было принимать комплимент.

Ведущий подводит итог: комплимент должен быть искренним, лучше не прямым, а косвенным, т.е. хвалить «родителю» ребенка.

Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать 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. Не просто кивнуть или сказать: «Здрась-те!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!».

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имя своего собеседника (прийти к согласию можно значительно быстрее). Потому что часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу.

В общении наиболее применим 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):

1.Одновременно с улыбкой необходим доброжелательный, внимательный взгляд (контакт глаз). Но не следует «сверлить» собеседника взглядом.

2.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!

3.Убрать барьеры, «увеличивающие» расстояние в нашем восприятии в общении (стол, книга, лист бумаги в руках).

4.Использовать по ходу разговора открытые жесты, не скрещивать перед собой руки, ноги.

5.Всем своим видом поддерживать состояние безопасности и комфорта (отсутствие напряженности в позе, резких движений, сжатых кулаков, взгляд исподлобья, вызывающая интонация в голосе).

6.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!»

Вот самые основные правила установления хорошего личностного контакта и построения эффективного общения и взаимодействия с родителями.

Общение наивысшая радость, дарованная людям. Партнерское общение - это общение, учитывающее состояние, интересы, отношения собеседника.

Одной из главных составляющих общения является беседа, которая состоит из нескольких этапов. 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.

Техника подготовки к беседе:

1. Сбор информации о партнере;

2. Определение собственных целей в беседе по минимуму и максимуму.

**КОНТАКТ 1-2 %.**

**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…

ЗА ПЕРВЫЕ ПОЛТОРЫ МИНУТЫ РАЗГОВОРА, ВАМ НУЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ НЕ МЕНЕЕ ПЯТИ ТЕХНИК КОНТАКТА

Для того чтобы педагоги прочувствовали значимость установления контакта проводим упражнение “Ты сейчас…”

**Упражнение “Ты сейчас…”**

**Цели:** Понаблюдать за внешними проявлениями эмоционального состояния людей; научить прислушиваться к своим внутренним ощущениям.

**Инструкция:** Ведущий кидает мячик любому участнику и говорит: “Аня, мне кажется, ты сейчас грустная”. Аня кидает мячик следующему участнику и говорит: “Таня, мне кажется, ты сейчас раздраженная”, и т. д. В игре участвуют все. Можно усложнить игру: получив послание, участник может сказать, что он на самом деле испытывает сейчас и насколько значимо для него то, что кто заметил его состояние.

**ОРИЕНТАЦИЯ В СОБЕСЕДНИКЕ 80-90 %**

**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.

**Техники пассивного слушания:**

- поддакивания;

- стимулирующие реплики;

- расспрашивание.

**Техники активного слушания:**

- пауза;

- вопрос;

- проговаривание;

- интерпретация.

**АРГУМЕНТАЦИЯ. 10-15 %**

**Цель:** Совместный с собеседником поиск вариантов решения.

**Задачи:**

**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.

**ЗАВЕРШЕНИЕ БЕСЕДЫ. 1-2 %**

**Цель:** Обеспечить себе хороший деловой и человеческий контакт с собеседником.

**Задачи:**

1. Получить обратную связь по поводу прошедшей беседы и ее результатов.

2. Снять оставшиеся сомнения, опасения и т. п.

3. Сделать собеседнику последний “подарок” улыбку, комплимент и т. п.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПРИ ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ ДАЕТСЯ БЕЗ АРГУМЕТАЦИИ, А ПРИНИМАЕТСЯ МОЛЧА, БЕЗ ОПРАВДАНИЙ.

**Упражнение: «Проработка этапов беседы»**

Теория не отработанная на практике очень быстро забывается. Предлагаем в парах отработать все этапы беседы. Для работы предложить несколько “рабочих” ситуаций. Например:

1) Необходимо родителям напомнить о своевременной оплате за посещение детского сада, так как у них бывает задолженность.

2) Добиться того, чтобы родители приводили ребенка к 8. 00, до начала утренней гимнастики.

**Психологическая пауза.**

Сейчас вы вытяните полоски с написанными заданиями. Прочитав написанное, вы должны это изобразить.

Стыд Обида Грусть Огорчение Радость Удивление Любопытство Злость Гордость Высокомерие

Страх Усмешка Недовольство Интерес Самодовольство

Предположим такую ситуацию: кто-то кричит на вас; может быть вам и понятно, почему это происходит, но, тем не менее, вы не переносите, когда кто-нибудь на вас кричит. У вас три варианта ответа:

А) накричать на них (это агрессивная реакция, которая еще больше осложняет взаимоотношения);

Б) уйти в сторону (это избегание, отступление, уход. Такая пассивная реакция приводит к охлаждению взаимоотношений, если не к полному разрыву);

В) ваш вариант (использовать оптимальное самоутверждение – вам нужно найти формулировку, наилучшим образом отстаивающую вашу точку зрения. Она должна быть этичной и не должна вызывать у собеседника агрессию и желание защититься.

Самым этичным приемом сообщений называют «Я» - высказываниями.

Я - высказывание – это культурный, этичный способ выражения нашего отношения к какой-либо ситуации. Он очень полезен, когда необходимо настоятельно выразить ваше мнение. Чтобы этот способ начал «работать» на практике, требуется сознательная установка на обучение и тренировку, пока он не станет подсознательным навыком.

Я - высказывание передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету без обвинений и без требований, чтобы этот другой человек изменил свое отношение. Этот способ помогает удерживать свою позицию, не превращая другого человека в вашего противника.

Я - высказывание может быть полезно в любой обстановке, но особенно, когда вы рассержены, раздражены, в плохом настроении или недовольны чем-то.

Я - высказывание построено так, чтобы наиболее эффективно выразить свое мнение о данной ситуации и высказать свое пожелание; особенно, если вы хотите, чтобы ваше пожелание не было воспринято другой стороной негативно и не вызвало контратаку.

**Схема Я - высказывания:**

1. СОБЫТИЕ - « Когда …» (описание нежелательной ситуации).

2. НАША РЕАКЦИЯ - «Я чувствую…» (описание ваших чувств).

3. ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ МЕТОД – «Мне хотелось бы, чтобы…».

**Упражнение. «Я - высказывания»**

**Цель:** Научиться формулировать Я - сообщения в повседневном общении. Группа делится на пары. Первым номерам предлагается составлять Ты - высказывания, а вторые номера должны как можно быстрее заменить их на Я - сообщения. Потом пары меняются местами.

|  |  |
| --- | --- |
| **Обидные высказывания**  (нарушение этики в коммуникации)  **ТЫ –** высказывание | **Я - высказывания**  (этичная, конструктивная коммуникация)  **Я –** сообщение |
| Это просто твой эгоизм! | Я последнее время не чувствую от тебя прежней заботы. С чем это связано? |
| Ты не в состоянии понять другого человека! |  |
| Тебе все равно, что я думаю! |  |
| Мне надоели Вам напоминать о вашем долге. |  |

**Задание: подготовить короткий комментарий к тезисам.**

Сейчас вы вытягиваете полоску с тезисом и вам необходимо подготовить к нему короткий комментарий. Высказать своё мнение, согласны вы с этим высказывание или нет и почему.

Тезисы:

* Нельзя сразу приступать к предмету разговора, если он неприятен родителям.
* В процессе общения воспитателю необходимо принимать те принципы воспитания, стили взаимоотношений в семье, которые предлагают родители.
* Педагог должен проявлять себя более сдержанно в выражении положительного мнения о родителях как партнерах по общению, чем родители о педагогах.
* Если вы видите лицо собеседника без улыбки, улыбнитесь ему сами.
* Доверительное общение между воспитателем и родителями воспитанников не может быть навязано, оно должно возникнуть как естественное желание другой стороны.
* Преобладание оценочного стиля общения становится серьезным источником конфликтов между воспитателем и родителями.
* Когда задето чувство собственного достоинства одного из собеседников, непременно страдает само общение.
* Родители должны услышать то, что сказал им воспитатель.

**Упражнение «Эхо»**

(Упражнение разработано Т. Киселевой)

**Цель:** Развитие рефлексии.

Упражнение поможет отследить прямую зависимость между действием и ответной реакцией в виде содействия или противодействия. Оно позволит осознать реакцию окружающего мира, как активного отражения собственной стратегии поведения, стиля коммуникации, образа мысли. Совершая хороший или плохой поступок, мы долго ощущаем его результаты. Словами и действиями своими мы осуществляем интервенцию в социум, провоцируем его соответствующую реакцию. «Как аукнется, так и откликнется», - говорят в народе. Представьте, что окружающие нас люди, социум – эхо. Давайте пообщаемся с собственным эхом, олицетворяющем отражение наших слов и поступков в окружающем нас мире.

Попробуем ссориться.

Я обращаюсь к предполагаемому сопернику, высказывая обидное слово в центр круга, а все участники по очереди, начиная слева от меня, становятся эхом, подбирая синонимы к моему выражению.

Например, я говорю: «Знать тебя не желаю».

Эхо: «Уходи», «Ненавижу», «Тебя нет», «Не звони» и т.п.

Что мы наблюдаем? Негатив вызывал противодействие и по кругу вернулся к автору в усиленном многоголосном возмущении. Цепь замкнулась.

Есть ли шанс изменить позицию эха? Эхо – лишь результат наших действий, слов, мыслей, поведения. Дождаться от него добрых слов можно, имея добрые побуждения. Попробуем мириться.

Тренер: «Я хочу быть с тобой».

Эхо (участники): «Ты – лучший», «Любимый», «Единственный», «Я принимаю тебя» и т.п.

Вопросы и краткий комментарий тренера группе: «Что произошло? Изменилась ли (на противоположную) позиция добра, отражаясь в других? Чем эхо ответило автору изречения? Сердечностью и содействием! Нужно понимать, что любая реакция угасает и вновь предстоит выбор: подтвердить прежнюю программу или изменить её.

Если эхо обидело – крикните ему: «Я люблю тебя» и оно ответит вам взаимностью». Каждый член группы сегодня попробует поговорить с эхом. Давайте попробуем изменить «программу работы эхо», перестроим только на позитив.

Итак, первый член группы адресует соседу слева свое критическое замечание, имитируя негодование. Например, он говорит: «Ты чересчур самодоволен».

Эхо, начиная с соседа слева, двигаясь по кругу, вторит с позиции добра: «Я тобой доволен», «Ты прекрасно выглядишь», «У тебя острый ум», «Мне нравятся твои глаза», «Тебе есть чем гордиться»….

Последним, повторно, роль эхо исполняет тот, кто начинал диалог с осуждающих фраз в адрес соседа. Теперь он должен перефразировать смысл своих слов, изменив парадигму обращения на позитивную. Например, он может сказать: «Мне нравится твой гордый и независимый вид».

Далее в роль активного коммуникатора вступает второй участник. Он осуществляет интервенцию в адрес соседа слева. И вновь все члены группы от имени эхо амортизируют конфликтное высказывание интервента.

Упражнение считается завершенным тогда, когда все члены группы поучаствовали в роли субъекта, выражающего недовольство.

Кому принадлежит ведущая роль в организации общения? Конечно воспитателю. Чтобы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи, быть в курсе последних достижений науки. Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленников. И мне хотелось бы в заключении дать некоторые рекомендации педагогам в общении с родителями воспитанников:

1.Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.

2.Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.

3.Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.

4.Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.

5.Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.

6.В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.