

Эффективное общение педагогов с родителями в ДОУ

Иванова Елена Александровна
Заведующий отделом сопровождения
коррекционного образования
ОГБОУ ДПО «КОИРО»



Эффективное общение

Эффективное общение – это передача информации нужному адресату и получение желаемой обратной связи путем воздействия и привлечения внимания.

Общение – это не только получение самой информации, но и понимание намерений, стоящих за ней.

Полный смысл сообщения следует передавать с использованием всех навыков эффективной коммуникации, включая устные, невербальные или письменные.

Коммуникация – это всегда двусторонний процесс. Обратная связь и взаимодействие представляют собой факторы, позволяющие узнать, насколько успешным он был.



Рефлексия как способ эффективного общения

Рефлексия –

это одно из основных средств, способствующих эффективному общению, и направлена на осознание своих переживаний и состояний в ходе работы.

Понимая причины появления таких состояний, как например раздражение, усталость мы можем посредством рефлексии смоделировать наше состояние и восстановить нормальную трудоспособность.

А начинать рефлекссию нужно с того, что в какой-то момент времени сказать себе “стоп”, заглянуть в себя и задать себе вопрос: “Почему это произошло?”, “Что стоит за тем или иным моим действием?”



Техника самодиагностики

Цель: развитие способности к самоанализу и самооценке своей личности.

Инструкция: Оцените, пожалуйста, развитие этих качеств у себя, в своей личности в общении с другими в процентном отношении от 0 до 100%.

Открытость

Отзывчивость

Доброта

Внимательность к людям

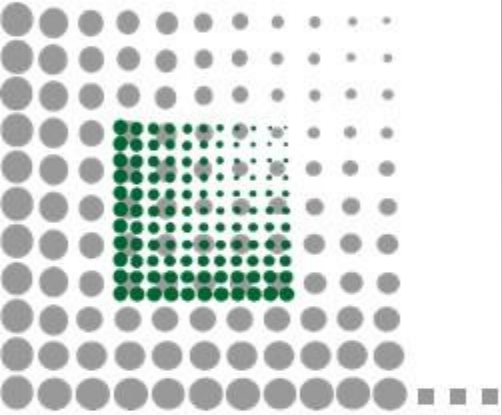
Умение решать конфликты

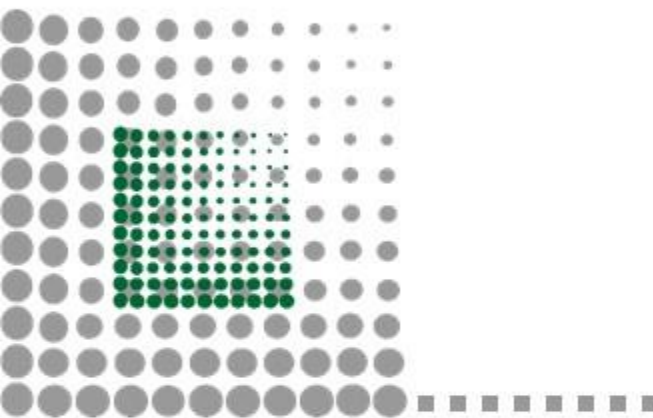
Тактичность

Вежливость

Готовность к сотрудничеству.

Ресурсное состояние





Внешние/внутренние ресурсы

Внешние

Совместно с другими

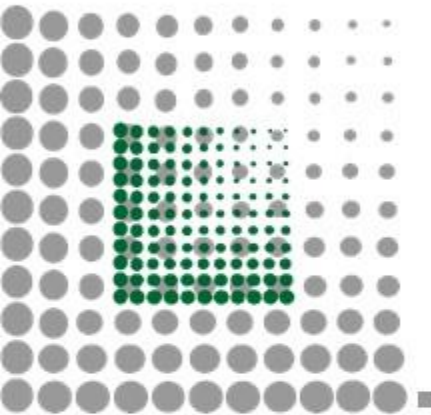


Внутренние

Самостоятельно



Забота о себе





«Приглашение» (Упражнение)

Любимая (Имя Фамилия)!

Сердечно приглашаю тебя заботиться о себе, т.е. слышать себя,
защищать, поддерживать и помогать себе развиваться

24 часа в сутки 7 дней в неделю!

Приглашение вступает в силу с момента его создания и не подлежит
игнорированию и обесцениванию!

Дата и подпись



Примерный список дел по заботе о себе

Спать не меньше 7 часов в сутки

Прогуливаться на свежем воздухе 30 минут в день

Уделять минимум 15 минут в день спорту

Медитировать

Заказать готовую еду на дом

Провести день с семьей

Провести день без интернета

Почитать любимую книгу

Попробовать новый вкусный чай/кофе в уютном кафе

Встретиться с друзьями

Потанцевать (можно дома одному)

Сходить в кино

Сделать маникюр у любимого мастера

Сходить в кино

Сделать маникюр у любимого мастера

Сходить на массаж

Сделать новую прическу

Покататься на велосипеде

Бегать по утрам

Зажечь ароматную свечу и посидеть в тишине

Начать изучать иностранный язык

Любоваться полной луной и наполняться её умиротворяющей

Сделать новую музыкальную подборку

Пересмотреть старые фотографии

Купить цветы

Отправиться на пикник



Барьеры эффективного общения

Китайская поговорка:

“Расскажи мне – и я забуду

Покажи мне – и я запомню

Вовлеки меня – и я пойму и чему-то научусь”

Человек усваивает: 10% того, что слышит,

50% того, что видит,

70% того, что сам проговаривает,

90% того, что сам делает.

Барьеры общения мешают нашим сообщениям достигать разума собеседника или искажают их так, что они теряют изначальный смысл и посыл.



Некоторые барьеры эффективного общения

Перцептивный барьер. Равнодушный тон и незаинтересованность формируют у собеседника скептическое отношение к успеху беседы. Чтобы его преодолеть, нужно начать разговор с позитивной ноты и удерживать её на протяжении всей беседы. Также следует допускать уместную жестикуляцию, улыбаться и не забывать о зрительном контакте с собеседником.

Поведенческий барьер. Мнение окружающих о человеке влияет на уровень усвоения им слов и на вероятность эффективного диалога. Чтобы преодолеть этот барьер, нужно воспринимать собеседника как равного себе. Также стоит хвалить человека за хорошо выполненную работу, даже если есть мнение, что он мог бы сделать её лучше.

Языковой барьер. Возникает не только между носителями разных языков, но и между людьми с разным уровнем компетенции в какой-либо области. Чтобы преодолеть этот барьер, нужно упростить свою речь до уровня собеседника.

Эмоциональный барьер. Возникает из-за неуверенности, злобы, печали или даже излишней радости. Чтобы преодолеть этот барьер, нужно быть выше своих эмоций и не позволять им влиять на общение с другими людьми. Находясь в состоянии эмоционального напряжения, следует вести разговор с собеседником нейтрально.

Культурный барьер. Возникает, когда коммуникация происходит между представителями различных культур. Чтобы преодолеть этот барьер, нужно изучить собеседника заранее и вести разговор максимально тактично.

Гендерный барьер. Причиной непонимания могут быть различия в общении и мышлении мужчин и женщин. Чтобы преодолеть этот барьер, нужно не разделять собеседников по половому признаку.

Физический барьер. Относят шум, дистанцию, некачественные средства связи, которые могут помешать эффективному обмену информацией.



ПРЕОДОЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ

Способы преодоления:

Сочувствие. Эмпатия помогает сделать коммуникацию более продуктивной и является важным навыком в общении.

Юмор. В некоторых случаях подача информации через юмор, уместные шутки позволяет не только разрядить обстановку, но и сделать материал более запоминающимся.

Отстранение. Умение подавлять эмоции там, где это необходимо, повысит коммуникацию с людьми. Чрезмерная агрессивность станет лишь помехой. Однако не стоит забывать, что негативные эмоции, которые сдерживаются постоянно, отрицательно влияют на здоровье.

Адекватные ожидания. Никогда нельзя переоценивать возможности собеседника, равно как и недооценивать.

Чтобы избежать проблем в коммуникации следует стараться изъясняться простым языком, важно уметь слушать оппонента, учитывать невербальные сигналы, не стесняться задавать вопросы, учиться адаптироваться к разным условиям.



Вербальное и невербальное общение

Язык вашего тела демонстрирует ваши намерения не хуже слов.

Невербальные знаки порой говорят более искренне, чем сами слова.

Выражение лица, движения рук, зрительный контакт, осанка, интонация – на все эти вещи люди обращают внимание, когда вы говорите.

Многим людям трудно начать разговор, а некоторые не знают, как поддержать его после начала.

Причины возникновения барьеров в общении между педагогами и родителями

- Неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения



- Оценка

- Страх родителей

- Особенности самого ребенка

- Излишняя же озабоченность родителей



Техника самодиагностики

1. В общении с родителями учитываю условия семейного воспитания каждого ребенка, структуру семьи, уровень развития родителей. Да. Нет.

2. Регулярно знакоблю родителей с организацией, содержанием воспитания и обучения детей, вовлекаю их в обмен мнениями об успехах и трудностях в развитии ребенка. Да. Нет.

3. В общении с родителями нахожу индивидуальный подход к ним, устанавливаю с ними партнерские отношения. Да., Нет.

4. Владею умением эмоционально поддерживать уверенность родителей в собственных педагогических силах. Да. Нет.

5. Умею посмотреть на ситуацию взаимодействия с родителями их глазами, понимаю их чувства и поведение. Да. Нет.

6. Владею техникой диалогического (безоценочного) общения. Да. Нет.

7. Проявляю достаточную гибкость в конфликтных и затруднительных ситуациях общения с родителями. Да. Нет.

8. Как правило, с пониманием отношусь к педагогическим заблуждениям и ошибкам родителей. Да. Нет.

9. Владею способами общения с родительской аудиторией, умением вовлечь родителей в активное обсуждение проблемы и пр. Да. Нет.

10. Удастся развивать активный интерес родителей к воспитанию своего ребенка, осознанное отношение к родительству. Да. Нет.

11. Помогаю родителям овладевать навыками анализа собственных затруднений в общении с ребенком и причин трудностей в его развитии. Да. Нет.

12. Использую разные способы активизации потребности родителей наблюдать ребенка в различных жизненных ситуациях (в детском саду и дома) размышлять над мотивами его поведения. Да. Нет.

13. Обогащаю родителей умением организовывать эмоционально насыщенное взаимодействие с ребенком в семье. Да. Нет.

14. Владею методами изучения опыта семейного воспитания, обладаю достаточными знаниями о семье, которые использую в индивидуальном (и дифференцируемом) общении с родителями. Да. Нет.

15. Развиваю интерес родителей к чтению научно-популярной, художественной литературы по семейному воспитанию. Да, Нет.

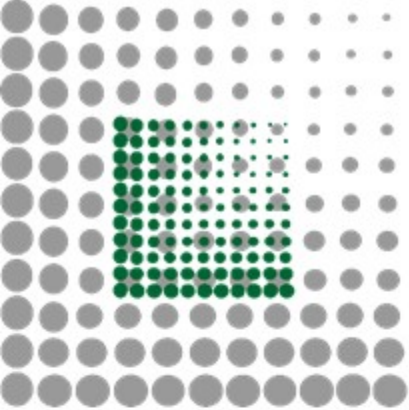
16. Учитываю мнения и просьбы родителей по вопросам организации жизни детей в группе, опираюсь на их точку зрения при принятии педагогических и организационных решений. Да. Нет.

17. Удастся объединять родителей при решении различных вопросов, создавать атмосферу общности интересов (родителей и педагогов). Да. Нет.

18. Использую в контактах с родителями наглядно-текстовые средства с оперативной информацией о жизни детей в группе и её перспективах. Да. Нет.

19. Могу подготовить и провести для коллег открытый показ фрагментов общения с родителями. Да. Нет.

20. Владею навыками планирования, анализа и обобщения результатов взаимодействия с родителями. Да. Нет.



Навыки эффективного общения

А.С. Макаренко отмечал, что он стал считать себя мастером, когда научился говорить фразу “Иди сюда”

с 16 различными интонациями голоса:

восклицательным, вопросительным, удивленным, ошеломленным, ироническим, сатирическим, уничижительным, любовным, доносительным, безразличным, саркастическим, патетическим, униженным, насмешливым, прокурорским, жестоким, командирским, пренебрежительным, просительным, презирующим, снисходительным
и т.п.



Упражнение на умение интонировать

Произнести следующую фразу:

“Мне не безразличны успехи вашего ребенка”

с оттенками

иронии,

упрека,

вызова,

безразличия,

требовательности,

доброжелательности

По ходу произношения воспитатели могут сообщить, какой тон поможет им достичь цели



«Торт общения»

Я хороший – ты плохой (позиция сверху)

Я плохой – ты хороший (позиция снизу)

Я хороший – ты хороший (позиция на равных)

;



Активное слушание

Активное слушание — способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего.

Активно слушать собеседника — означает:

- Дать понять собеседнику о том, что вы услышали из того, что он вам рассказал;
- Сообщать партнеру о его чувствах и переживаниях, связанных с рассказом.

Результаты применения активного слушания:

- Собеседник начинает относиться к вам с большим доверием.
- Партнер по общению рассказывает вам гораздо больше, чем стал бы рассказывать в обычной ситуации.
- Вы получаете возможность понять собеседника и его чувства.
- Если партнер по общению чем-то взволнован или рассержен, то активное слушание помогает безболезненно «выпустить пар».



Правила активного слушания

1. Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.
2. Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме.
3. Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.
4. Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.
5. Зрительный контакт.
6. Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.



Приемы эффективного общения

Первое впечатление (первые 20 сек.)

Комплимент

Улыбка

Помнить имя собеседника

Поднятие значимости собеседника

Умение слушать

Нерефлексивное слушание

Выяснение

Перепhrазирование

Резюмирование

Отражение чувств



Упражнение «Негатив-позитив»

Инструкция:

Продолжите, пожалуйста фразу, придавая ей положительное значение, например,

- он слишком вспыльчивый, зато быстро отходчивый.

- он слишком грубый, зато ...

- она очень обидчивая, зато

- он очень невнимательный, зато ...

-она очень медлительна, но зато...

- он совсем безынициативный...



Приемы эффективного общения

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание.

Невербальное общение — вид общения без использования слов.

Дружеский взгляд

Теплые интонации

Тепло прикосновения

Зеркальное отражение (позиционное эхо)

Жесты и позы



Основные правила эффективного общения

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.
- Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.
- Для эффективного общения необходимо знать некоторые приемы, т.к. многие из них действуют на уровне подсознания.



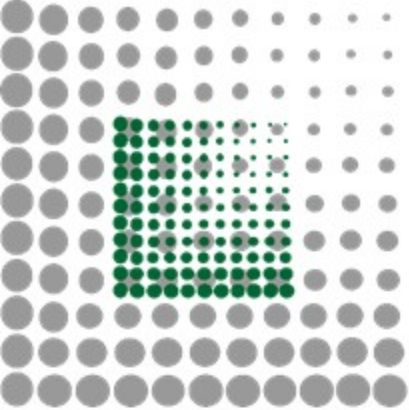
Правила конструктивного взаимодействия с родителями

- Говорите с родителями только о том, судить, о чём вы имеете право, основываясь на собственных знаниях и жизненном опыте.
- Планируя серьёзный разговор с родителями, не начинайте его утром, на улице, на ходу, на лестнице, в детской раздевалке, а пригласите их пройти в группу и обязательно усадите за стол. Тогда ваши слова будут услышаны, так как родитель вынужден вас выслушать. В деловой обстановке он не может оборвать разговор тогда, когда ему это станет удобно.
- Не начинайте разговор с родителями воспитанников со слов: «Ой, извините, можно с вами поговорить?», «Не знаю, может быть я не совсем права, но всё таки...». А такие речевые обороты, как «Вы не правы...», «Вы не понимаете...», лучше вообще не употреблять в общении с родителями.
- Не надо сравнивать достижения разных детей, не надо вообще их сравнивать. Если всё-таки сравнивать, то только с эталоном, нормой возрастного развития: каждый родитель хочет слышать в первую очередь о достижениях и проблемах развития своего ребёнка; если в первые 10-15 минут разговора он ничего конкретного и убедительного не услышал о своём ребёнке, он постарается закончить разговор.
- Научитесь говорить строго по делу, приводить конкретные факты, обозначать не только проблему, но и несколько вариантов её решения. Тогда родитель будет воспринимать вас не как критика, а как помощника. Образно говоря, родитель идёт к педагогу как к врачу: не важно, с чем зашёл, важно, с чем вышел.



Правила конструктивного взаимодействия с родителями

- Помните! Самый верный способ настроить родителей против себя – показать им, что вы считаете себя умнее их. Не ставьте задачу завоевать авторитет у всех без исключения родителей, создать со всеми отношения активного сотрудничества, полного взаимопонимания.
- Известно: не всегда количественный подход означает качественный. Если взрослый человек не хочет участвовать в мероприятиях проводимых в детском саду, и, более того, сопротивляется этому, заставить его сложно, но всё-таки можно. Вот только нужно ли? Вряд ли он получит от этого удовольствие.
- К каждому замочку нужен свой ключик. Методы убеждения и аргументы, сработавшие с одними родителями (как и с детьми), могут не привести к ожидаемому результату в разговоре с другими.
- Посещение родителями различных мероприятий для детей (познавательных, праздничных, спортивных), казалось бы, не имеет прямого отношения к мероприятиям просветительской направленности. Однако, наблюдая за детьми, родители имеют возможность поделиться друг с другом впечатлениями, поинтересоваться планами относительно активного участия в следующих мероприятиях.
- Создайте библиотеку для родителей. Поместите в неё не только методические пособия, но и всё, что расположено на стенде. Заинтересованные родители захотят не только прочитать, но и сделать ксерокопию материалов.
- Целесообразно завести журнал «У меня есть вопрос», (это как вариант) где предложить родителям написать насущные проблемы воспитания и развития детей, общения с ними, организации режимных моментов и разных видов деятельности.



«Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями

Как возразить родителю, чтобы избежать возникновения конфликта?

- Очень хорошо, что Вы подняли этот вопрос, и...
- Спасибо, что Вы обратились с этой проблемой к нам, и мы обязательно ее решим, когда это будет удобно нам с Вами....
- Я уважаю Ваше мнение, и в то же время вижу эту ситуацию с другой стороны...., а как Вы видите выход из этой ситуации...., что мы можем предпринять?... (дождаться первого предложения от родителя)
- Нам это важно, давайте подумаем, как нам решить эту проблему, и избежать данной ситуации в будущем.....

Как сформулировать просьбу, чтоб отказать было невозможно?

Универсальные: – Только Вы..... в этой ситуации можете нам помочь

- Как замечательно, что Вы подошли.... Я больше ни к кому не могу обратиться, только к Вам.....
- Я знаю, что только Вы справитесь, потому что.....
- Только Ваши знания и опыт могут нам помочь.....

У вас такая светлая голова! Вы такая способная и добрая!.....

Вы мастер на все руки, и вам не составит труда.....




Как извиниться?

– Извините, возможно, я не правильно высказала свою мысль...

– Я прошу прощения, что так произошло....

– Приношу свои извинения, это была случайность....

– Прошу Вас меня извинить за то, что.....надеюсь.....



Речевые формулы возражения, которые помогут избежать возникновения конфликта в ходе разговора с родителем.

– **Каким тоном следует произносить эти реплики? (Мягко, спокойно).**

Я не знаю.

– Мне необходимо уточнить,

Я не могу сейчас.

– В настоящее время это довольно сложно, однако...

Вы не должны...

– Будет лучше, если вы...

Вы меня не так поняли.

– Давайте уточним следующее.

Нет, я с вами не согласна.

– К сожалению, придется вам возразить

Вряд ли это возможно.

– Я понимаю вас, однако...

Это не так.

– Я в целом разделяю ваше мнение, но...

Я не согласна.

– Очень бы хотелось с вами согласиться, но...

Не думаю, что это верно.

– Верно, но нужны некоторые уточнения.



Сигнал о терпении и понимании

Используйте следующие формулировки.

«Да, я хорошо могу понять это».

«Я могу себе представить, что у Вас на душе».

«Это действительно плохо для Вас – я Вас понимаю».

«На Вашем месте я также разозлился бы».

«Я понимаю Вас».

«Я знаю, это досадно и неприятно».

При этом обратите внимание на свой голос: здесь важно не столько, что Вы говорите, сколько, как Вы говорите.



Памятка для педагога по работе с родителями

1. Помните, что вы только помощник родителей, а не лицо, их заменяющее.
2. Родители несут всю полноту ответственности за развитие, обучение и сохранение здоровья своего ребенка. Ваша задача- помочь им в этом, но не взваливать весь груз ответственности на себя.
3. Вы не обязаны любить всех детей вашей группы. Любовь- это прерогатива родителей. Вы обязаны понять детей, принять их такими, какие они есть, и помочь им в преодолении проблем психофизического развития.
4. Каждый ценит только то, что ему удалось сделать самому. Следовательно, чем больше вы будете предоставлять родителям возможностей для самореализации, тем выше они будут оценивать эффективность работы детского сада в целом и вашу в частности.

– **Использовать объединяющие слова**, присоединяясь к партнеру по общению: «Нам с вами известно», «Для нас важно» и т.д.

– **Пользоваться приемом «Да – но...»**, чтобы ваши аргументы не вызывали возражений.

– **Не советовать, а советоваться.** В конце фразы можно задать вопрос «Договорились?», «Хорошо?».



ЛИТЕРАТУРА

1. Мони́на Г.Б., Люто́ва-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) СПб.: Издательство «Речь», 2009. — 224 с: ил.
2. Крамкова О.В. Этика и эффективное общение. Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2013. – 44 с.
3. Капустина, Н.Н. Профессиональная компетентность молодых педагогов ДОО в сфере партнерского взаимодействия с родителями воспитанников (из опыта работы) / Н.Н. Капустина. – Текст: непосредственный // Аспекты и тенденции педагогической науки: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2017г.). – Санкт-Петербург: Свое издательство, 2017. – С. 47-48.
4. Патрушев, А. Наставничество сегодня – необходимая мера или ненужное излишество? // Управление развитием персонала. – 2012. – № 1. С. 26-30.

Эффективное общение педагогов с родителями в ДОУ

Иванова Елена Александровна
Заведующий отделом сопровождения
коррекционного образования
ОГБОУ ДПО «КОИРО»