

Тренинг для педагогов
«Приемы установления позитивного контакта с родителями»
Невербальные средства общения

Слайд 1

Вводная часть

1. Упражнение «Повторение ритма»

Цель: активизация участников, включение в работу, развитие навыков слушания.

Инструкция. Упражнение проходит в кругу, участники сидят на стульях. Педагог-психолог обращается к участникам: «Сегодня мы будем приветствовать друг друга одной и той же фразой **"Здравствуйте, коллеги"**. Но вслух произносить ее мы не будем. Вместо этого мы будем отстукивать ее в виде ритмического рисунка разными способами, например, так... (*отхлопать в ладоши данную фразу в любом ритме, отстучать по спинке стула, по коленкам, отщелкать пальцами, языком, оттопать ногами и т. д.*). Можно скомбинировать различные звуки, например начать фразу с хлопков, а закончить щелканьем. Приветствовать друг друга будем следующим образом - один участник отстукивает фразу, затем все повторяют ее в неизменном виде. Затем следующий участник отстукивает ту же фразу в своем ритме и исполнении, все повторяют и т. д.».

Примечание. По окончании можно спросить участников о том, что помогало и что мешало им выполнять это упражнение.

Основная часть

Педагог-психолог: Наша работа предполагает ежедневное общение с родителями детей.

И, конечно, бывает всякое, не всегда мы довольны друг другом, иногда бывают ситуации, которые вызывают у нас отрицательные эмоции, временами нас может чем-то не устраивать любой из родителей.

Слайд 2

1. 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 презентуется пантомимой (может быть 2-3 фигуры). На стикерах участники записывают отрицательные качества, которые они отразили в этом портрете.

2. Вторая группа создает портрет того родителя, общение с которым всегда вызывает положительные эмоции. Портрет презентуется пантомимой (может быть 2-3 фигуры). 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?

— Что вы чувствовали при создании положительного портрета?

Резюме: «Общаясь с родителями, невозможно постоянно обращать внимание на их недостатки - люди вправе их иметь. Основными моментами в безоценочном общении и принятии человека таким, какой он есть являются спокойствие и терпение.

Х Правила принятия родителя:

1. Сдерживать свои отрицательные эмоции, снять раздражение через осознание положительных качеств и черт родителя («зато он/она ...»

2. Реагировать не на сами поступки, которые раздражают, а на мотивы, побуждающие родителя так действовать: осознание мотивов помогает снять раздражение (*понять зачем человеку такое поведение нужно*)

Безусловно, чтобы найти контакт с неприятным для вас родителем, необходимо подключить весь свой опыт, а также учесть свои личные особенности, которые помогают продуктивному общению или, напротив, препятствуют ему.

Слайд 3

2. Предлагаю упражнение «Яблоко и червячок»

Педагог-психолог: Сядьте поудобнее и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любят вас, восхищаются. Вдруг откуда ни возьмись, подползает к вам червяк и говорит: **«Сейчас я тебя буду есть!»**. Что бы вы ответили червяку? (*педагоги озвучивают свой ответ*). Это упражнение направлено на определение своего стиля поведения в конфликтной ситуации.

Х Примеры ответов участников семинара:

«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»	Конкуренция: предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера. Большая вероятность испортить отношения Недостатки: испытывание чувства неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе.
«Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»	Избегание: характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера. Уход от ответственности за принятие решений Исход не очень важен. Недостатки: большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму
«Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам!»	Компромисс: достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны. Наличие взаимоисключающих интересов. Необходимость срочного разрешения конфликта. Недостатки: получение только половины ожидаемого. Лишь частичное устранение причин конфликта
«Такая, видимо, у меня доля тяжкая!»	Приспособление: предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным. Желание сохранить мир. Осознание собственной неправоты. Недостатки: нерешенность конфликта
«Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные!»	Сотрудничество: является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Недостатки: временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными способами выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

Слайд 4

3. Любое общение начинается с положительной настройки себя.

Оптимистическое настроение несет в себе массу положительных моментов. Позитивное настроение рождает уверенность в себе.

3.1 «Что я делаю для того, чтобы мне хотелось общаться с этим человеком?».

Используйте квик-настройки, т.е. быстрые психологические индивидуальные убеждающие высказывания (аффирмации), при многократном повторении закрепляющие в подсознании человека установку на позитив, способствуя улучшению его психоэмоционального фона. Это положительный аутотренинг.

При составлении аффирмации необходимо придерживаться следующих правил:

- Утверждение должно быть сформулировано как факт, причём в настоящем времени; должно быть кратким и конкретным.
- Используются только позитивные слова, без негативных утверждений. Аффирмация должна рождать позитивные эмоции, радость.
- Утверждение должно давать направление движения и не иметь отрицания. Отрицание ничего не создаёт. Из этого следует, что оно не даёт подсознанию информации о развитии какой-либо установки. Отрицание вообще не воспринимается на подсознательном уровне.

Существуют различные вербальные формулы, я вам рекомендую...

X

3.2. Педагог-психолог:

Общение с родителями начинается с установление контакта, где нужно дать партнеру как минимум три психологических универсальных плюса:

- улыбку,
- имя собеседника,
- комплимент.

Это называется «**Правило трех плюсов**»; вызывает у другого желание общаться.

Слайд 5

4. Техники нерефлексивного слушания.

Один из самых важных показателей мастерства педагога - это умение слушать и слышать собеседника в разговоре. Наиболее простой способ сохранения заинтересованности и внимания в процессе общения - это метод нерефлексивного слушания.

Нерефлексивное (пассивное) слушание - это «умение внимательно молчать» и применяется в тех случаях:

- когда существует необходимость дать субъекту выговориться самому, что скажут другие, ему безразлично, когда родитель горит желанием высказать свое отношение к чему-либо, выразить свою точку зрения;
- а также для выяснения того, что скрывается за предложением или жалобой.

В таких случаях благоразумно, почти не вмешиваясь в речь собеседника, предоставить ему возможность высказаться и выразить любое свое чувство.

Сосредоточение- слушание «всем телом». «Я весь — внимание» и бессознательно мы принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт, иными словами, внимаем собеседнику. Но этим приемом можно пользоваться сознательно — это эффективное средство повышения качества восприятия речи собеседника.

Правило 1: Внимательно слушать все, что говорит собеседник.

Пауза- эта техника состоит в том, чтобы выдерживать паузу после реплик собеседника.

Одна из наиболее часто встречающихся ошибок слушателя состоит в том, что он, испытывая неловкость во время возникающих пауз, пытается их заполнить, задавая вопросы. Отвечая на эти вопросы, рассказчик уходит от основной темы своего рассказа и говорит не о том, о чем ему важно было рассказать, а о том, о чем спросил слушатель.

Но если мы не перебиваем рассказ человека, стремясь заполнить тяготящие нас паузы своими репликами и комментариями, то он, желая быть правильно понятым, будет развивать тему своего рассказа, дополняя его подробностями.

Правило 2: Стараться не вмешиваться в монолог говорящего.

Поощрение рассказчика - можно выразить согласие или одобрение, кивая головой, а можно — осуждение, внимание или нетерпение, покачивая головой из стороны в сторону, барабанив пальцами по столу, сжимая кулаки, качая ногой или постукивая ею по полу.

Можно использовать междометия или нейтральные, по существу малозначимые фразы: «Да!», «Это как так?», «Ну и ну!», «Понимаю вас...», «Продолжайте, пожалуйста, я вас слушаю...». Такие ответы являются приглашением высказываться свободно и непринужденно.

Правило 3: Постоянно давать собеседнику сигналы, что вы сосредоточены на его словах.

Слайд 6

5. Невербальные средства общения

Как показывают исследования, большую часть информации мы передаем и получаем с помощью неречевых (невербальных) средств общения, но не способны контролировать эту передачу. То есть, даже если мы ничего не говорим, мы что-то говорим. Фактически, 93% общения так или иначе связаны с языком тела, интонацией, а не с содержанием или словами, которые произносятся.

Следовательно, совершенствования требует как передача, так и чтение невербального содержания, в основном и создающего контекст - неявный, скрытый смысл сообщения.

Основные группы невербальных средств общения:

Улыбка - это половина обаяния. Нас оценивают по выражению лица. Улыбающегося человека сразу же зачисляют в число симпатичных людей. Кроме того, улыбка нужна нам самим. Доказано, что мимические мышцы тесно связаны со многими структурами мозга. Улыбаясь, пусть и через силу, мы включаем механизм, который способен обеспечить и естественную улыбку.

Контакт глаз- глаза - зеркало души. Если человек пытается скрыть информацию или лжет, он смотрит на собеседника менее одной трети всего разговора. Время от времени партнерам необходимо стремиться к тому, чтобы их глаза встретились.

Важно: не смотрите слишком пристально на отдельные лица. Это вызывает неприятные чувства. Достаточно скользкого взгляда. Не рекомендуется смотреть в глаза человеку, когда он излагает неприятные, но эмоционально значимые для него факты. В таком случае отказ от прямого визуального контакта воспринимается как выражение понимания эмоционального состояния собеседника.

Жесты, жесты-прикосновения и позы – используйте открытые жесты и позы, не занимайте оборонительную позицию, сжав руки за спиной.

Еще хуже выглядят такие закрытые жесты, как скрещивание рук на груди, попытка обнять себя. Они свидетельствуют о вашей незащищенности, озабоченности тем, что вы говорите. Также настораживает, если вы будете потирать руки, тереть волосы, край жакета, шмыгать носом: за всем этим стоит чувство неудобства, потерянный контроль и нервозность.

В ситуации, когда мы разговариваем с одним человеком, мы можем сесть рядом с ним,

напротив него или занять какое-то промежуточное положение между этими позициями. Здесь необходимо помнить, что при противостоянии самое безопасное положение — лицом к противнику. Количество времени, проведенное партнерами в «идентичных», согласованных позах свидетельствует о степени включенности в общение, о доброжелательном отношении друг к другу. Неравенство положений (поз) интерпретируется как нарушение отношений, стремление к доминированию, желание самоутвердиться.

Прикосновения человек использует как самый непосредственный способ общения для выражения сильных чувств, демонстрации отношений привязанности или отчуждения. Неадекватное использование прикосновений приводит к многочисленным конфликтам в общении.

Позитивное использование: как средство выражения отношения при вступлении в контакт- приветствие, выход из контакта- прощание.

Упражнение «Значение позы»

Педагог-психолог: Когда мы меняем позу, то можем поменять и состояние. Давайте попробуем прочувствовать, как это происходит. Поделитесь на две группы и встаньте друг напротив друга. Сейчас педагоги из первой группы должны опустить плечи, сутулиться и произнести слова: **«Я вас боюсь»**. Педагоги второй группы, напротив, расправят плечи, поднимут голову и произнесут: **«Я это знаю»**. Затем вы поменяетесь ролями. (*Педагоги выполняют упражнение.*)

Обсуждение:

Что вы чувствовали, когда стояли с опущенными плечами? (роль жертвы)

Как видели со стороны? («жертву»)

Резюме: Чтобы представить себя в самом выгодном свете, тело должно быть открытым. Полностью распрямитесь. Желательно, чтобы выражение вашего лица оставалось ясным, а голова была поднята.

Зоны и границы межличностного общения – важно знать эти зоны, т.к. правильно выбранная дистанция напрямую связана с результатом общения.

Интимная зона/граница. Это расстояние от человека в пределах 40 —50 см	Она считается более важной для каждого, в которую не всех допускают. В этих границах происходит очень доверительное и тесное общение, например, с детьми, родителями, влюблёнными, очень близкими людьми или друзьями. В интимную зону мы допускаем врачей. Если эту границу переходит «чужак», это вызывает отторжение и раздражение.
Личностная или персональная зона/граница. Это расстояние на уровне от 40-50 см. до 1,2-1,5 м	В такой пространственной зоне мы общаемся со знакомыми, с сотрудниками, она предназначена для неформальных и деловых отношений.
Социальная зона/граница. Это расстояние на уровне от 1,2-1,5 м. до 3,0-3,5 м	В это пространство мы допускаем мало знакомых людей, оно предназначено для официального или формального, в деловых встречах, в беседах, не связанных с личным.
Публичная зона/граница. Это расстояние в пределах более 3,5 м	Оно предназначено для большой аудитории: для презентаций, чтения лекций, проведения собраний и т.д.

Нарушение границ общения влияет на эмоциональное состояние человека. Когда вас хотят переубедить или заставить сделать то, что вы не желаете, активно нарушают интимную зону. Если при этом смотрят вам в глаза и говорят убедительно с повышением тона, наседаая и подавляя, то вы «сдадитесь».

6. Обратная связь:

Творческие задания.

Педагог-психолог: Следующие упражнения выполняются в группах.

Первая группа выполняет **упражнение «Неречевые характеристики поведения в общении»**.

Ваша задача заключается в том, чтобы выбрать из предлагаемого списка характеристик поведения те, которые, как вы считаете, соответствуют определенным нормам общения с родителями.

Список характеристик невербального поведения

- 1) брать за руки;
- 2) обнимать;
- 3) целовать;
- 4) класть руки на плечи, шею и т.д.;
- 5) какие-то другие прикосновения (напишите);
- 6) смотреть в глаза;
- 7) смотреть в лицо;
- 8) смотреть на тело;
- 9) смотреть пристально;
- 10) отводить глаза в сторону при встрече с глазами партнера;
- 11) другие характеристики взгляда (напишите);
- 12) скользить взглядом по другому человеку;
- 13) сидеть, скрестив руки на груди, забросив одну ногу на другую;
- 14) сидеть, слегка наклонившись вперед;
- 15) сидеть, откинувшись на спинку стула;
- 16) сидеть прямо, положив руки на колени, ноги вместе;
- 17) сидеть, положив руки перед собой;
- 18) напряженная поза;
- 19) расслабленная поза;
- 20) наклонить голову в сторону;
- 21) приподнять голову вверх;
- 22) опустить голову вниз;
- 23) втянуть голову в плечи;
- 24) другие характеристики позы (написать);
- 25) сжимать руки перед собой;
- 26) сжимать руки позади себя;
- 27) держать руки в карманах;
- 28) прикрывать рот рукой;
- 29) прикасаться к различным частям лица;
- 30) потирать различные части лица, туловища;
- 31) скрещивать руки на груди;
- 32) интенсивно жестикулировать;
- 33) использовать жесты, для того чтобы подчеркнуть, усилить пззанное;
- 34) использовать жесты для описания предметов;
- 35) использовать жесты для выражения отношения к другому;
- 36) держать руки на бедрах;
- 37) брать под руки;
- 38) другие жесты (напишите);

- 39) выражать радость;
- 40) выражать гнев;
- 41) выражать удивление;
- 42) выражать страдание;
- 43) выражать отвращение;
- 44) выражать восхищение;
- 45) выражать презрение;
- 46) выражать страх;
- 47) выражать любовь;
- 48) другие выражения лица (напишите);
- 49) говорить быстро;
- 50) говорить медленно;
- 51) громко разговаривать;
- 52) смеяться;
- 53) плакать.

После выбора из 53 характеристик неречевого поведения, тех, которые, с вашей точки зрения, должны быть присущи в общении с родителями воспитанников, укажите, пожалуйста, на возможное расположение партнеров относительно друг друга, когда они общаются («лицом к лицу», «спина к спине») и выберите расстояние между ними.

Вторая группа в это же время выполняет **упражнение «Рецепт коктейля эффективного невербального установления контакта»**, при выполнении которого максимально использовать фантазию.

Ваша задача - составить рецепт эффективного невербального установления контакта.

Время для работы - 5 мин. Рецепт должен удовлетворять следующим требованиям:

- иметь название
- ингредиенты должны быть полезными, разнообразными и выполнять определенную функцию.
- рецепт должен быть воспроизводим другими людьми.
- содержать способ приготовления и применения.

После выполнения задания участники презентуют свои творческие работы.

Слайд 7

7. *Педагог-психолог:* Я подобрала несколько правил общения, может быть какое-то из них вам окажется близким.

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.
Чем больше «балласта», тем труднее становится общение.
Если увидишь лицо без улыбки - улыбнись сам.

8. Наша встреча подошла к концу. Прошу всех встать в круг.

Упражнение «Аплодисменты»

В завершение я предлагаю представить на одной ладони улыбку, на другой — радость. А чтобы они не ушли от нас, их надо крепко-накрепко соединить в аплодисменты.