**Семинар-тренинг**

**«Основы эффективной коммуникации воспитателей ДОУ».**

Профессия воспитателя ДОУ требует ежедневного общения с детьми, родителями, коллегами и администрацией. На данные коммуникации расходуется множество психической энергии, особенно, если учесть, что не всегда общение успешно и бесконфликтно. Все люди разные, к каждому нужно искать определенный подход, и даже при очень хорошем устройстве детского сада и высокой профессиональной компетентности воспитателя, множество причин может породить сложности во взаимодействии. Поэтому целью семинаров-тренингов является повышение коммуникативной компетентности педагогов и отработка полученных знаний на практике для их наилучшего усвоения и закрепления воспитателями.

**Задачи:**

1. Осознание педагогами собственных достижений и проблем в общении с родителями;
2. Содействие повышению уверенности в себе, снятию психологических барьеров общения с родителями воспитанников, осуществление индивидуального подхода к родителям.

Тренинговая работа с воспитателями ДОУ состоит из **подготовительного этапа и 1 встречи** в формате семинара-тренинга. Продолжительность семинара-тренинга не превышает часа, что прекрасно подходит для реализации в условиях дошкольного учреждения (время дневного сна).

**Подготовительный этап:**

На данном этапе педагогам была предложена диагностика:

1. Методика изучения уровня коммуникабельности педагога с родителями (на основе методики оценки уровня общительности педагога, по В.Ф. Ряховскому),
2. Определение уровня коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З.Гильбуха);
3. Методика «Стили педагогического общения» А.Б.Майского и Е.Г.Ковалевой.

Результаты, полученные в ходе диагностики, способствовали осознанию педагогом своей позиции в общении с родителями, детьми и окружающими их людьми (в том числе и коллегами). В ходе обобщения данных диагностического исследования педагогического коллектива ДОУ было выявлено, что сферой наибольшего затруднения воспитателей является сфера коммуникации с родителями воспитанников (40%). Сфера взаимодействия с детьми и сфера межличностного общения у большинства педагогов сложностей не вызвала.

Далее с педагогами была проведена встреча, содержащая как теоретический материал (короткие беседы и мини-лекции), так и практическую часть, в которой были использованы определенные упражнения и задания, помогающие воспитателям овладеть приемами межличностного взаимодействия, осознать себя и особенности своей личности, проявляющиеся в процессе общения.

**Эффективное общение с родителями воспитанников**

**Задачи:**

* Развитие коммуникативной компетентности воспитателей;
* Рефлексия собственного опыта взаимодействия с родителями воспитанников.

**Материалы**: карточки с чувствами, карандаши, ладошки белые, доска, фломастер, музыкальное сопровождение, проектор, презентация, буклеты.

***Ход встречи***

Уважаемые коллеги, сегодня у нас с вами есть уникальная возможность узнать друг о друге много нового и интересного. А для начала давайте поприветствуем друг друга. Сделаем это таким образом. Сейчас каждому из Вас мы предлагаем вытянуть карточку с названием той эмоции, с которой Вы должны будете произнести слово «Здравствуйте», а затем мы попытаемся угадать, что же за эмоция Вам была предложена (выполнение упражнения).

Легко ли Вам было распознавать эмоции? А показывать их?

Данное упражнение наглядно показывает нам, что одни и те же слова и выражения воспринимаются совершенно по разному и несут разный посыл, когда мы применяем к ним разную интонацию. Уже доказано, что только 10% информации мы получаем через вербальных канал, а остальные 90% - с помощью невербалики и интонации. Таким образом, для успешной коммуникации нам важно уметь воспринимать эмоциональное состояние человека, то КАК он говорит. Умение понять и поставить себя на место другого человека называется эмпатией, которую имеет любой, психически здоровый человек. Это умение заложено нами генетически на уровне нервной системы – зеркальных нейронов.

Давайте проверим, насколько хорошо она развито у нас? Для начала мы предлагаем Вам поделиться на две группы. Одна группа подходит ко мне, а вторая к Арине.

Инструкция для первой группы: «Ваша задача – молча, держа с партнером один маркер на двоих, за 2 минуты нарисовать на общем листе бумаги ежа. Еще раз – разговаривать нельзя!»

Инструкция для второй группы: «Ваша задача – молча, держа с партнером один маркер на двоих, за 2 минуты нарисовать на общем листе бумаги свинку. Еще раз – разговаривать нельзя!»

А теперь просим Вас разбиться на пары, чтобы в паре было по одному участнику из разных команд и молча приступать к заданию

*(выполнение задания)*

Что вы чувствовали при работе в паре?

Какой у вас результат? Устраивает ли он лично вас? Достигли ли вы своей цели? Кого вам надо было нарисовать?

Как думаете, почему у вас получился именно такой результат?

Что вам помогало? Что мешало?

Что в следующий раз бы делали по-другому?

Как выводы можете сделать из этой игры? Как это связано с общением с людьми?

Сейчас мы попыталась без слов выполнить упражнение, в котором каждому участнику нужно было при взаимодействии реализовать свою собственную задачу, которая расходилась с задачей партнера. У нас получилась искусственно созданная ситуация конфликта интересов, которую мы не могли только почувствовать, но не проговорить. Каждый из нас выбрал свою стратегию выхода из нее.

Какие же стратегии выхода из конфликтов существуют?

* **Соперничество** заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгодности результата для всей группы, организации, а не для отдельного лица или микрогрупы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствия времени. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.
* **Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступки. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.
* **Приспособление или уступка** - вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоту, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.
* **Уход от решения проблемы** - является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасания конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.
* **Сотрудничество** считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

Сейчас мы предлагаем вам разыграть данные стратегии на примере ситуации похода супругами на стиральным порошком. Представим, что жена хочет купить порошок одной марки, а муж – другой.

Какая пара какую стратегию вытащит из нашего мешочка, ту и будет разыгрывать.

*(выполнение упражнения)*

Какая стратегия дала наилучший результат, а какая оказалась бессмысленной? От кого зависел конструктивный выход из конфликтной ситуации?

Во взаимодействии всегда важна активность всех сторон, а, следовательно, и ответственность делиться в равной степени. Это касается не только нашего общения в семье, за пределами ДОУ, но и во взаимодействии с родителями наших воспитанников. Но, безусловно, родители бывают разными и, конечно же, каждый воспитатель знает, как нелегко беседовать с так называемыми «трудными» родителями.

- Каких родителей можно назвать «трудными»? (*Участники высказываются* ).

«Трудные» родители:

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

Иногда трудно сохранить свою самостоятельность и избежать «подыгрывания» такому родителю, который подавляет и манипулирует, играя на сочувствии и неуверенности, и конструктивный разговор становится невозможным.

Основная цель общения педагога с родителями – объединение совместных усилий для решения конкретной проблемы ребенка (отставание по программе, плохое поведение).

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

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

Сейчас мы покажем Вас упражнение, которое помогает настроиться на неприятную беседу и продержаться первые 10 минут.

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

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

Вторая фаза беседы с родителем – конструктивный диалог, обсуждение вариантов решения проблем.

Чтобы избежать противостояния с родителями:

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

Что интересного Вы для себя узнали на нашем семинаре-практикуме?

В качестве прощания предлагаем каждому из Вас подписать свою ладошку и передать дальше по кругу для того, чтобы остальные участники нашего семинара написали для Вас индивидуальные пожелания.

Спасибо Вам за работу.