Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Улыбка»

**Окружное методическое объединение в форме тренинга**

**«Азбука общения»**

Подготовил: педагог-психолог Ильиных И.А.

Павловск 2019

Цель: способствовать преодолению трудностей педагогов

в общении с родителями.

Задачи:

1.Актуализировать существующие проблемы во взаимодействии

с родителями.

2.Содействовать повышению уверенности в себе.

3.Упражнять педагогов в построении эффективного общения

с родителями.

План:

I. Предварительный этап. Открытие тренинга.

1) Игра на знакомство.

2) Правила тренинга.

3) Притча «Страшный сон».

4) Психотехническое упражнение *«Давление»*.

5)Игра на сплочение «Сиамские близнецы».

II. Основной этап.

1) Теоретическое вступление: «Правила построения эффективного общения».

2) Упражнения на выработку навыков эффективного общения:

- «Тренировка интонации»;

- «Волшебная шляпа»;

- «Дар убеждения»;

- «Слепое слушание»;

- «Телефакс».

3) Теоретическое вступление: «Основы построения беседы с «трудным» родителем».

4) Упражнение «Испорченный телефон».

5) **Релаксация «Цветок в ладошках».**

**III. Заключительный этап.** Рефлексия «Рефлексивное дерево».

**Приветствие**

Здравствуй правая рука — протягиваем вперёд,

Здравствуй левая рука — протягиваем вперёд,

Здравствуй друг - берёмся одной рукой с соседом,

Здравствуй друг — берёмся другой рукой,

Здравствуй, здравствуй дружный круг - качаем руками.

Мы стоим рука в руке, вместе мы большая лента,

Можем маленькими быть - приседаем,

Можем и большими быть — встаём,

Улыбнемся добродушно

И начнем работу дружно!

**Давай познакомимся.**

Группа сидит в круге. Участники передают мяч по кругу, называют свое имя и качество на первую букву своего имени.

**Правила тренинга:**

1. **Общение по принципу «здесь и сейчас»** -

говорим о том, что волнует участников именно сейчас и обсуждаем то, что происходило с нами в группе.

2. **Принцип открытости, искренности** - говорят только то, что чувствуем, только правду или молчим. При этом открыто, выражаем свои чувства по отношению к действиям других участников.

3. **Принцип конфиденциальности** - все что происходит во время занятий не выноситься за пределы группы..

4. **Персонификация высказываний** (участники говорят от своего имени в настоящем времени) - отказ от безличных речевых форм, помогающим людям в повседневном общении скрывать собственную позицию и уходить от ответственности. Поэтому заменим высказывания типа: «Большинство моих друзей считают, что…», «некоторые думают…», на суждения: «я считаю, что…», «я думаю…» и т.п.

5. **Безоценочность человека и его мнения** - при обсуждении происходящего в группе следует оценивать не участников, а только их действия. Нельзя использовать высказывания типа «Ты мне не нравишься». Следует говорить: «Мне не нравиться твоя манера общения» и т.п.

6. **Активное участие** – участники должны принимать активное участие в предлагаемых упражнениях, для того, чтобы на личном опыте приобрести необходимые качества и умения.

7. **Принцип «тренер всегда прав»** - во время выполнения заданий  в группе могут возникнуть спорные ситуации, при решении которых последнее слово остается за тренером, так как он – ведущий.

**Притча *«Страшный сон»* *(5 мин)***

Инструкция: **Педагогам** предлагается прослушать и обсудить притчу.

Один восточный властелин увидел страшный сон, будто у него выпали все зубы. В сильном волнении он позвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его и озабоченно сказал: «Повелитель. Я должен сообщить тебе печальную новость. Ты потеряешь одного за другим всех своих близких». Эти слова вызвали гнев у властелина. Он велел бросить в тюрьму несчастного и позвать другого толкователя, который, выслушав сон, сказал: «Повелитель, я счастлив сообщить тебе радостную весть - ты переживешь всех своих родных». Властелин был обрадован и щедро наградил толкователя за предсказание. Придворные очень удивились. «Ведь ты же сказал ему то же самое, что и твой бедный предшественник, так почему же он был наказан, а ты вознагражден?» - спрашивали они. На что последовал ответ: «Мы оба одинаково истолковали сон. Но все зависит не только от того, что сказать, но и от того, как сказать».

Какое отношение, на ваш взгляд, эта притча имеет к теме нашего **метод объединения**?

В чем, на ваш взгляд, разница в толковании первого и второго мудрецов?

Исходя из собственного опыта, скажите, как чаще всего вы представляете **родителям** информацию о проблемах ребенка - как первый или как второй толкователь?

**1. Психотехническое упражнение *«Давление»* *(5 мин)***

Цель: осознание разных моделей в **общении** и взаимодействии с партнером, установка на равноправное **общение**.

**- В следующем упражнении найдите себе пару, встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями.**

Инструкция: найдите себе пару, встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями. Договоритесь, кто будет ведущим. Задача ведущего – слегка надавить на ладони своего партнера. Затем, поменяйтесь ролями и повторите движение давления на ладони партнера по игре.

**Оцените свои впечатления.** В какой ситуации Вам было эмоционально комфортнее: когда Вы давили или когда Ваш партнёр давил на Ваши ладони?

**-Возможно Вы не испытали приятных минут ни в первом, ни во втором случае (Вам было неприятно давить на партнёра, и очень неприятно, когда давили на Вас).**

**Тогда, попробуйте не давить друг на друга, выполняйте совместные движения обращёнными друг к другу ладонями рук так, чтобы между вами возникло взаимное ощущение тепла (психоэнергетический контакт).**

**Почувствовали ли Вы, насколько приятнее взаимодействовать на равных, а не добиваться превосходства? Не забывайте, что стремясь к психологическому давлению на партнера по общению (будь то родитель, коллега, ребенок, мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.**

**- Присаживайтесь на свои места.**

**- Мы - воспитатели работаем в тесном контакте друг с другом. Мы должны доверять, понимать и помогать своим напарникам. Для этого у нас должна быть сплоченная команда. Давайте попробуем отработать навыки сплоченной командной работы. Для этого предлагаю упражнение сиамские близнецы.**

**2. «Сиамские близнецы» (игра на сплочение) разбивка на пары**

Участники тренинга делятся по парам. После чего тренер сообщает инструкцию: «Представьте себе, что вы и ваш партнер – это одно целое, что вы, как сиамские близнецы, приросли бок к боку. Крепко обнимите партнера за талию одной рукой и считайте, что этой руки у вас нет. Есть только по одной руке на каждого. Ноги тоже частично срослись, так что приходится шагать как одному существу – сначала шаг двумя сросшимися ногами, потом единый шаг двумя «боковыми» ногами. Пройдитесь по комнате, привыкайте друг к другу.» Попробуйте присесть, а теперь сделать наклоны влево и вправо. Размялись и привыкли др. к др…

Затем парам предлагается развернуть две конфетки. И угостить «близнеца».

**Обсуждение.** С какими трудностями вы столкнулись? Что мешало и что помогало выполнить это упражнение?Помните, что нужно быть внимательным к действиям партнера!

**- Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности.**

**Теоретическое вступление**

**«Правила построения эффективного общения»**

**(7 мин)**

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:

•        Улыбка,

•        имя собеседника

•        комплимент.

- 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 их «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 вамидетей!»

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

**- Предлагаю вам поиграть и отработать некоторые навыки. Одним из которых будет интонация. Прошу одного участника-добровольца выйти ко мне.**

**3. Игра «Тренировка интонации»**

*Цель:* осознание значения интонации для достижения цели воздействия педагога в общении с родителями.

Цель: осознать значение интонации, проанализировать варианты воздействия в общении, выбрать наиболее приемлемые для общения с родителями.

Ведущий назначает одного участника, который должен произнести стихотворение (наша Таня громко плачет) с оттенком иронии, затем другого участника упрека и так далее, с оттенком безразличия, агрессии, вопросительно, требовательно, доброжелательно, радостно.

**Обсуждение.** Давайте сделаем вывод, удалось ли на ваш взгляд достичь цели? У какого участника лучше получилось? какая из продемонстрированных интонаций наиболее приемлемая в общении с родителями?

**-Следующее упражнение поможет вам понять с помощью чего нужно налаживать контакт с родителем. Это - конечно же корректные высказывания.**

**4. Игра «Волшебная шляпа»**

Инструкция:

- Пока звучит музыка, передаём шляпу по кругу, когда музыка останавливается, тот, у кого она осталась, вытаскивает бумажку и формулирует высказывание другими словами (тактично и доброжелательно) не обдумывая ответ.

**Обсуждение.** Легко ли было справиться с этим заданием? Быстро ли вы могли сообразить и переименовать из грубой формы в доброжелательную? Все ли справились?

**- Воздействовать и общаться с родителями мы можем посредством… слова. Но чтобы эффективно донести информацию для родителей нужно приложить усилия и дар убеждения.**

**5. Дар убеждения**

Вызываются два или более участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать "публике" то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка.

Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда "публика" ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

**Обсуждение.** Выскажетесь текто поверил 1 участнику и кто поверил 2 участнику.

**- Давайте перейдем к упражнению, которое зависит не только от слов от слов, но и от жестов и мимики.**

**6. Игра «Слепое слушание» (жесты и мимика)**

Инструкция: Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Члены пары садятся за стол так, чтобы не видеть рук друг друга (за преградой или спиной кдруг другу). Каждому члену пары дается по 7 спичек, одному из них ведущий составляет из 7 спичек фигуру. Задача этого члена пары объяснить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец.

**Обсуждение.** Участники обсуждают трудности, которые они испытывали в ходе задания.

**-Как вы думаете всегда нужно быть услушанным или нет? Конечно, это очень неприятно, когда тебя не слышат и не понимают. Поэтому набирайтесь терпения и,все таки, выслушайте собеседника. Предлагаю следующее упражнение на активное слушание.**

**7. Игра «Телефакс» (активное слушание)**

Цель упражнения: Проработать умения **активного слушания**.

Подготовка:

Нарисуйте на листах бумаги несколько нетрудных для изображения объектов: дерево, дом, рыбу, цветок. Кроме того, каждой команде понадобятся бумага и карандаш.

Этапы игры:

Группа делится на команды по шесть-восемь игроков в каждой. Все садятся один позади другого на стулья *(спинки стульев надо повернуть в сторону)* или на пол. Первый в ряду игрок получает чистый лист бумаги и карандаш, последний - **карточку с рисунком***(больше ее не должен видеть никто)*.

Каждая команда сейчас будет работать, как телефакс. Члены команды пытаются как можно быстрее и точнее переправить сообщение. Это сообщение – простое изображение предмета, который рисуется указательным пальцем на спине впереди сидящего. Игроки не должны переговариваться между собой.

Когда *«сообщение»* дойдет до первого члена команды, он изображает на листе бумаги предмет, который, как ему кажется, рисовали на его спине, и кричит *«Готово!»*. После этого можно сравнить обе **карточки**.

В конце игры обсуждение нескольких вопросов:

**Обсуждение.** Слаженно ли работала команда? Как можно было повысить эффективность работы? Почему скорость, с которой команды выполняли задания, была различной?

**Теоретическое вступление**

**«Основы построения беседы с «трудным» родителем». (5 мин)**

- Любой специалист ДОУ 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!».

Начинающему или неопытному специалисту 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 (н/р, 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.

**- Знакома ли вам такая пословица «Язык мой – враг мой»? Как вы ее понимаете? Иногда и правда, мы можем немного недослышать, немного преувеличить и исказить информацию. По этой причине может возникнуть конфликт.Давайте сыграем в такую игру: откуда берутся слухи, и вы наглядно все увидите.**

**8. Упражнение «Испорченный телефон»**

Цель: показать искажение информации в процессе коммуникации и органично перейти к разговору об эффективном общении. Показать эффект избирательности; в первую очередь как искажаются и теряются блоки информации, без эмоционального окрашивания информации.

Все участники кроме одного выходят за дверь. Оставшемуся ведущий передает в устной форме сообщение. Содержащее несколько предложений, знакомой и интересной для участников.

Пример сообщения

*1. Для нашего детского сада купили новые*

*компьютеры. Через месяц в помещение где*

*сейчас находится метод кабинет, поставят*

*компьютеры, а метод кабинет перенесут в*

*пустующий кабинет на втором этаже. По*

*вечерам в нерабочее время можно будет*

*работать на них тем, кто отработает 30*

*минут после работы на благоустройство*

*территории детского сада, а тем ,кому срочно нужно поработать на компьютере, нужно сходить к Татьяне Николаевне, чтобы попросить ключ от кабинета Виктории Сергеевны, чтобы взять ключ от метод кабинета.*

2. Чукча, переехавший в город, пишет письмо на родину: «Здравствуй, брат! Я пишу медленно, т.к. помню, что ты не можешь читать быстро. У меня все хорошо. В доме, где я поселился, есть стиральная машина, только странная, однако. Я загрузил в нее одежду, дернул за цепочку... и началось бурление. И вдруг все исчезло. На этой неделе погода стоит хорошая – дождь шел всего два раза: сначала три дня, потом четыре дня. У жены скоро родится ребенок, но мы еще пока не знаем - мальчик или девочка, так, что пока непонятно - станешь ты дядей или тетей. До свидания, твой старший брат.

Р.S. Я хотел прислать тебе в письме немного денег, но уже запечатал конверт».

**Обсуждение.** Что вызвало искажение сообщения при его передачи от участника к участнику? Как вы думаете кто виновен в слухах?

**Кэмпбелл Томас (америк. психолог) выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации.**

**Конкуренция**(соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.  
**Избегание** (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.  
**Компромисс**представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.  
**Приспособление**предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.  
**Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

**9. Упражнение «Конфликт в транспорте»**

Цель игры: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

* *Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».*
* *Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».*
* *Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».*
* *Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».*
* *Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».*

В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

**Обсуждение:** участники игры отвечают на вопросы:

* Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?
* Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?
* Какие чувства испытывали играющие?
* Чей способ решения проблемы самый успешный?
* Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

**- Вы немного подустали и предлагаю вам немного расслабиться.**

**10. Релаксация «Цветок в ладошках»**

Всем участникам предлагается удобно сесть, закрыть глаза и представить , что они на зеленом лугу.(звучит релаксационная музыка со звуками природы).

**Ведущий:** «Представьте зеленый луг, ласковое солнце, поют птицы, журчит ручей. Появляется маленький, симпатичный, наивный и очень счастливый ребенок, он не знает печали, неуверенности, плохого настроения.Это вы в детстве, узнали себя? Малыш тянет к вам руки, он такой доверчивый и доброжелательный, и вы отвечаете ему тем же. Хочется радоваться и улыбаться, забыть все трудности жизни, почувствовать себя уверенным и счастливым. Вы берете малыша на руки, а он превращается в цветок в ваших ладошках, он прекрасен цветок детства, и вы несете его с собой по жизни. У кого-то он очень глубоко в душе, а кто-то часто видит его во сне, у кого-то это скромный, неприметный цветочек, а у кого-то яркий, бурный, запоминающийся. Они все хороши, цветы нашего детства. И если вам будет трудно, вы не сможете найти ответ на какой-то вопрос, вспомните малыша, подарившего вам цветок детства в ладошках ,и я надеюсь, что это вам поможет почувствовать себя маленьким наивным, счастливым ребенком, а уж он- точно подскажет, как почувствовать себя счастливым. Открывайте глаза. Пора возвращаться.»

**-Рефлексия. «Рефлексивное дерево»**

- Расскажите ваше впечатления о сегодняшнем мероприятии?

- Что понравилоссь больше или меньше всего?

- В чем заключались трудности?

- Что положительного вы вынесите с сегодняшнего занятия?

**Прощание.**

**Приложение**

**Волшебная шляпа**

|  |  |
| --- | --- |
| Ваш ребенок глупый | Вы плохие родители, совсем не интересуетесь ребенком |
| Ваш ребенок отвратительно себя ведет | Ваш ребенок заразный (ОРЗ) |
| Ваш ребенок грязный, как поросенок | От вещей вашего ребенка пахнет куревом |
| Ваш ребенок ходит постоянно с «соплями» | Вы (родители) ненормальные, если воспитываете так своего ребенка |
| Ваш ребенок - драчун | Ваш ребенок постоянно врет |
| Больше мы вас не примем, пока вы не погасите долги | Вы совсем не занимаетесь воспитанием ребенка, он вырастет дурачком |
| Еще раз опоздаете, принимать не будем | Ребенок ведет себя безобразно, орет, дерется и ругается матом |
|  |  |

**Конфликт в транспорте**

|  |
| --- |
| * *Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».* |
| * *Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».* |
| * *Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то пожертвовать».* |
| * *Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».* |
| * *Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».* |