

# Семинар для педагогов дошкольного образования

## «Педагогическая этика общения»

**Цель:** повысить уровень профессионального мастерства педагогов ДОУ в вопросах взаимодействия с семьями воспитанников.

В организации общения воспитателя с родителями возникает большое количество трудностей: это непонимание важности и постоянное нарушение родителями режима детского сада, отсутствие единства требований в семье и детском саду, порой нелегко объяснить родителям, что с ребенком необходимо общаться, научить его думать, размышлять, а не только накормить и красиво одеть.

Педагоги встречаются с разными трудностями и разными реакциями родителей на предоставленную информацию или рекомендации педагога. Условно можно выделить несколько типов поведения родителей.

Наиболее часто встречающиеся стереотипы поведения родителей и их взаимоотношениях с педагогами.

Пассивные родители постоянно заняты служебными делами и поэтому перепоручают своих детей заботам профессионалов: «Вы воспитатели, вот и следите за ребенком, это ваша работа»

Избегающие проблем родители словно ставят перед собой цель убедить всех (и себя в том числе), что у них все в порядке, даже в том случае, когда специалисты (логопед, воспитатель, медицинский работник) советуют обратиться по поводу состояния их ребенка в специальное учреждение. Для таких родителей характерно утаивание медицинской информации от специалистов, которые могут и должны помочь детям. Они не считаются с результатами тестирований и обследований, панически боятся разглашения медицинского диагноза, поставленного их ребенку, и могут сказать: «Тесты у вас неправильные, вы ошибаетесь, у нас нет никаких проблем!». Сотрудникам дошкольного учреждения необходимо установить с такими родителями особо доверительные отношения, чтобы они поверили в необходимость и безопасность работы специалистов с их детьми.

Агрессивно недовольные – родители, постоянно критикующие действия воспитателей, часто требуют разбирательства их претензий в вышестоящих инстанциях, хотя дело можно решить в режиме конструктивного общения с работниками детского сада.

Это может негативно сказаться на взаимоотношениях их детей с педагогами, которые стараются любыми путями избежать конфликта.

Надменные интеллектуалы считают свое мнение единственно верным, особенно если информация о ребенке требует пересмотра их роли в воспитательном процессе.

Они могут перебить воспитателя, пойти на открытый конфликт, не выполнить необходимых рекомендаций, если им покажется, что специалист недостаточно авторитетен. Снобизм родителей может быть нейтрализован созданием официальной обстановки, в этом случае значение и роль специалиста, дающего рекомендации, более очевидны.

За всеми этими типами поведения скрывается уязвимость взрослых, нередко холодность по отношению к детям, непонимание их проблем, растерянность, боязнь показать истинные чувства, разрушить стереотип своего поведения. К сожалению, от этого в первую очередь страдают дети, не имеющие возможности получить адекватную помощь педагогов и специалистов до тех пор, пока родители не изменят своего отношения к их проблемам.

Многие дети, посещающие детский сад, имеют специфические трудности в поведении, которые требуют от воспитателя специальных навыков работы. Это дети с энурезом; плохо адаптируемые к условиям пребывания в группе; гиперактивные; робкие; невротичные; агрессивные и т.д. проблемы детей с эмоциональными и поведенческими нарушениями – особый разговор и часто «головная боль» воспитателя, педагога.

Если конфликт все же разгорелся, то могут пострадать не только дети, но и взрослые. Такая ситуация часто становится причиной уменьшения внимания педагога к ребенку из-за страха перед его скандальной мамой. В результате таких проявлений со стороны родителей у педагогов иногда возникает подсознательная антипатия к ребенку, которая может стать причиной неэффективности их воспитательных воздействия.

Итак, воспитатель и родитель могут совершенно по-разному смотреть на одну и ту же проблему ребенка.

От воспитателей в таких ситуациях требуются навыки конструктивного диалога с родителями по проблемам воспитания и развития ребенка.

Речь - мощный инструмент воздействия на окружающих. Через речь мы обозначаем свою роль, статус, свою позицию.

Путем общения каждый как передает информацию, так и получает. Однако информация не всегда воспринимается верно, этому мешают так называемые барьеры общения.

Типичная ошибка в оценке процесса общения формулируется так: «Я сказал то, что хотел сказать, он понял то, что я сказал». Это иллюзия. На самом деле партнер понимает все, во-первых, по-другому, во-вторых, по-своему.

Предлагаем вам поучаствовать в небольшом эксперименте

### **Игра «Письмо»**

**Цель:** продемонстрировать участникам семинара, каким образом рождаются слухи, мифы и сплетни, и как их можно развеять.

**Материалы:** карточки с текстом для ведущего.

Ведущий объявляет, что для этого упражнения ему понадобятся несколько добровольцев (5-7), в зависимости от количества участников тренинга. Добровольцы выходят из аудитории и ждут, когда их пригласит ведущий.

Пока добровольцы находятся за пределами аудитории, ведущий объясняет участникам правила игры, которые заключаются в том, что добровольцы будут заходить в аудиторию по одному и прослушивать рассказ, который он подготовил, а затем пересказывать следующему добровольцу все то, что он запомнил. Участники не должны подсказывать добровольцу.

Их задача будет заключаться в том, чтобы следить за тем, как искажается информация при передаче от одного человека к другому. Когда последний доброволец зайдет в аудиторию и передаст полученную информацию, ведущий снова для всех зачитывает текст, который был предложен аудитории в самом начале игры.

*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.*

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

В конце игры обсуждение и анализ того, как передается информация от одного человека к другому, как она может искажаться и стоит ли верить сплетням, слухам и мифам.

**Вывод:** Информация с большей вероятностью будет верно воспринята при условии её непосредственной передачи («из уст в уста»). Любую информацию важно перепроверять лично - выслушать всех участников конфликта (детского и взрослого). Необходимый компонент во взаимодействии воспитателя с родителями-обратная связь.

### **Что такое барьеры общения?**

Барьерами общения называют препятствия на пути понимания собеседника. Причем препятствия могут носить совсем разный характер, так как на неприятие информации в процессе общения влияют многие факторы. Именно в зависимости от этих факторов и происходит классификация барьеров общения.

Тема очень обширная, поэтому мы сегодня подробно остановимся на только на некоторых барьерах.

## **Первая группа барьеров Барьеры взаимодействия:**

**Мотивационный барьер** возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль (знания и оценки). В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

**Этический барьер** возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам, а вот пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется.

**Барьер стилей общения.** У каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии. Содержание стиля общения составляют

Человек может быть мягким или жестким, оказывать давление (начальник) или занимать позицию невмешательства и тд.

Необходимо осознать, что стиль поведения человека – это проявление его глубинных сущностных характеристик, и, если это не мешает делу, его следует принимать, каким бы ни было наше отношение.

**Барьер некомпетентности.** Некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор; если он владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою большую осведомленность.

## **Барьеры восприятия и понимания**

**Эстетический барьер** возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, и тем не менее, если этот контакт очень нужен, нельзя показывать, что нас что-то коробит. (и в то-же время на беспорядок на нашем рабочем столе может вызвать барьер общения у собеседника)

**Разное социальное положение партнеров,** особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает следующая установка перед разговором: «Начальник такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. У меня нет причин для волнения. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю себя и свое дело, и он это почувствует».

**Барьер отрицательных эмоций** возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз и т.п., не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т.п. Необходимо, придя на встречу заранее, постараться узнать, какая обстановка на фирме, в каком настроении деловой партнер. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо в начале разговора помочь партнеру улучшить его эмоциональное состояние.

**Состояние здоровья человека, физическое или духовное,** также влияет на то, как человек общается. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.

**Барьер установки.** Ваш партнер по общению может обладать негативной установкой по отношению к вам или к фирме, представителем которой вы являетесь.

Если мы своим видом или словами говорим. Что не согласны с действиями администрации, то рано или поздно негативная установка против учреждения перейдет на негативную установку на вас. Нам кажется, что мы становимся на сторону родителей и имеем в их поддержку. Уважения такая позиция точно не вызовет и сложный для родителя момент эта позиция обернется против вас. Если с не согласны с администрацией, то и выяснять свои отношения необходимо с администрацией или возмущаться у себя на кухне, но ни как не с родителями. Не зря существует понятие корпоративная этика.

Если вы столкнулись в барьером установки, лучше не пытаться переубеждать партнера. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

**Барьер двойника** заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от делового партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности

## **Коммуникативные барьеры**

### **Семантический барьер**

- любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- «смысловые» поля у разных людей разные; (пример стол)

- зачастую используются жаргонные слова, тайные языки, часто - употребляемые в какой-либо группе образы, примеры

Для преодоления семантического барьера необходимо: говорить максимально просто; заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора.

**Логический барьер** Неумение выразить свои мысли. Отсутствие логики в передаваемой информации.

### **Стилистический барьер**

Стиль — это отношение формы сообщения к его содержанию, отсюда — преодоление данного барьера связано с соответствием формы содержанию.

Чтобы быть хорошо воспринимаемым, сообщение должно быть хорошо изложено, построено.

Еще один эксперимент, сейчас Вам будут предъявлены буквы, ваша задача их запомнить за 30 сек.

м, и, д, с, я, о, а, м, ы, е, ч, с, х, т, н.

мой, правило, честный, дядя, самый.

И наконец, совсем не представляет труда запомнить связную фразу: «Мой дядя самых честных правил, когда не в шутку занемог»

Если же подсчитать количество букв в этой фразе, то сразу станет очевидно, что «структурированные» буквы запоминаются гораздо успешнее.

Для преодоления стилистического барьера необходимо уметь правильно структурировать передаваемую информацию.

**Правило рамки** основывается на действии психологического закона работы памяти, открытого немецким психологом Г. Эббингаузом (этот закон часто называют еще «фактором ряда»). Суть его в том, что начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина.

Рамку в общении создают начало и конец разговора. Для эффективности общения, предстоящего разговора, беседы целесообразно вначале указать цель, перспективы и предполагаемые результаты общения, а в конце разговора — подвести итоги, показать ретроспективу и отметить степень достижения целей. Причем в первичном общении наиболее важной частью является начало, а при неоднократном деловом общении — конец разговора. Во втором случае людей не так интересует, как проходили переговоры, беседа, как то, чем они закончились.

**Правило цепи** основано на том предположении, что содержание общения не может быть бесформенной грудой разнообразных сведений, оно должно быть каким-то образом выстроено, соединено в цепь, «перечислено». Любая цепь, упорядочивая, связывая, организуя содержание, как и рамка, выполняет сразу две задачи: во-первых, позволяет улучшить запоминание, во-вторых, помогает структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника.

**Возможны следующие варианты перечисления:**

- простое перечисление — «во-первых, во-вторых, в-третьих...»;
- ранжирование — «сначала о главном, теперь о составных элементах, наконец, менее существенное...»;
- логическая цепь — «если это — то, тогда можно предположить, что..., а следовательно...». Логическое построение сообщения должно вести собеседника от привлечения внимания к интересу, от интереса к основным положениям, от основных положений к возражениям и вопросам, от возражений и вопросов к заключению, а от заключения к призыву действовать.

**Пример:** В завершении родительского собрания или беседы с родителем можно использовать уточняющие фразы *«Итак, в итоге...», «Мы с вами обозначили сложности/ варианты решения..», «Ответила ли я на ваш вопрос?»*

*«Давайте, уточним, к чему в итоге мы приходим / что является критерием успешности нашей работы...»*

Итог

Ведущая роль в организации общения с родителями принадлежит воспитателю. И для того, что бы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи. Педагог должен дать понять свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что видит в них партнеров, единомышленников.

Вы-главный человек в группе. И именно в ваших силах - определять атмосферу и всю систему отношений в вашей группе.

Воспитатель должен оставаться непреложным авторитетом, как для детей, так и для родителей. А базируется этот авторитет на конгруэнтности, на искренней вере ребенка в справедливость действий воспитателя, на желании подражать его действиям. Отсюда – требовательность взрослого к каждому своему шагу, который могут видеть и оценивать юные воспитанники.

### **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.

### **Десять правил эффективного слушания**

1. Перестаньте говорить! Невозможно слушать, разговаривая.
2. Помогите говорящему раскрепоститься! Создайте у человека ощущение свободы.
3. Покажите говорящему, что вы готовы слушать! Продемонстрируйте заинтересованность в информации, старайтесь ее понять и не ищите поводов для возражений.
4. Устраните раздражающие моменты! Не рисуйте, не постукивайте по столу, не перекладывайте бумаги и т.д.
5. Сопереживайте говорящему! Постарайтесь «войти» в его состояние.
6. Будьте терпеливы! Не экономьте время, не прерывайте говорящего, не порывайтесь уйти.
7. Сдерживайте свои эмоции! Помните: рассерженный человек придает словам неверный смысл.



8. Не спорьте и не начинайте критиковать, перебивая говорящего! Это вынудит его занять оборонительную позицию, он может замолчать или рассердиться.

9. Задавайте вопросы! Это подбадривает говорящего и показывает, что вы его слушаете.

10. Перестаньте говорить! Это наставление идет первым и последним, ибо все остальные зависят от него.

### **Принципы эффективного общения с воспитанниками**

- Видимое проявление доброжелательности – воспитатель должен быть радушен ко всем детям в одинаковой степени. Каждому воспитаннику он способен поднять настроение, помочь в преодолении трудностей. Уже сам приход ребенка в садик сопровождается заботливым: «Как твои дела?.. Мы сегодня будем...» Упрямство и непослушание в целом бесконфликтного ребенка может свидетельствовать о недоброжелательности в общении в группе.
- Уважительность – ребенок еще мал, но он уже личность. Хороший воспитатель найдет возможность подчеркнуть свое уважение к каждому из детей, помочь в их самоутверждении.
- Воздействие не только на интеллектуальную, но и на эмоциональную сферу воспитанников – и поведение малыша, и его отношение к окружающим меняется к лучшему, если ему помогают не только осмысливать, но и переживать на эмоциональном уровне собственные действия и поступки. Воспитатель задействует эмоциональное начало, когда он формирует доброжелательную атмосферу в группе, использует яркие примеры из жизни, использует ситуации в группе для побуждения детей к сопереживанию, сочувствию. Той же цели служит организация народных праздников, проведение в саду дней рождения.
- Внимание к индивидуальным особенностям детей – воспитатель должен помнить, что, например, девочки более коммуникабельны, чем мальчики, у них несколько по-иному выражена игровая деятельность. У детей может быть различной способность к общению по причине разной психологической атмосферы в семьях.
- Согласованность принципов воспитателей и родителей – давно подтверждено, что морально дети развиваются успешнее, если воспитатель, или дошкольный психолог, согласует свою позицию с позицией родителей или других взрослых, принимающих участие в воспитании ребенка и общении с ним. Расхождение или противопоставление требований к детям,

принципиальных взглядов, может воспитывать такие качества как недисциплинированность, лицемерие, двуличность.