

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка – детский сад № 73» города Ставрополя

**СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ  
ПО ТЕМЕ: «КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ – КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ»**

*Яковенко Яна Александровна,  
педагог-психолог  
МБДОУ «ЦРР-Д/С №73»*

**Цель:** Повышение культуры общения и взаимодействия педагогов с участниками образовательных отношений у всех участников образовательных отношений.

**Содержание семинара-практикума:**

**Техники эффективной коммуникации**

**Педагог-психолог:** Профессиональная деятельность воспитателя невозможна без эффективного педагогического общения, призванного максимально способствовать психическому развитию детей. Основным навыком эффективного



взаимодействия является наличие **культуры слушания**. Слушание – процесс, в ходе которого устанавливаются связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение.

Слушание может быть активным, пассивным, эмпатическим.

**Активное слушание** – когда на первый план выступает отражение информации.

Активное слушание не эффективно, когда Вы слушаете человека, пребывающего в состоянии сильного эмоционального напряжения. Приемы активного слушания работают тогда, когда вы учитываете ситуацию, эмоциональное состояние собеседника.

**Пассивное слушание.** Бывает, приходится слушать человека, находящегося в состоянии аффекта, сильного эмоционального возбуждения, здесь приемы активного слушания не срабатывают. В таких случаях вашему партнеру надо только одно – успокоиться, овладеть собой, только после этого с ним можно будет общаться, только тогда он сможет услышать то, что вы говорите. Здесь важно просто слушать человека и давать ему понять, что он не один, что вы его слышите, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом помогают так называемые «угу-реакции»: «да-да», «угу», кивание головой. Техника эта требует от вас одного:

чтобы разговор не прерывался, пока собеседник не «остынет». Затем можно включать активное слушание.

**Эмпатийное слушание** – способность понять чувства собеседника, разделить их. При эмпатийном слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют, не поучают. Методика применима, когда человек сам хочет поделиться с Вами какими-то переживаниями. В таких случаях полезно «подстроиться» к партнеру в мимике, жестах, эмоциях.

подавляющее большинство людей, с которыми мы общаемся, чувствительно к активному слушанию. Почему? Активный слушатель, принципиально отличается от пассивного, он демонстрирует собеседнику искреннюю заинтересованность, личное участие в разговоре, создавая тем самым позитивный эмоциональный фон беседы. Тогда как пассивный слушатель, способен посвятить вам все свое внимание, не слушая ни слова из того, что вы говорите.

Слушание активное, в отличие от пассивного, отличается также физической включенностью в разговор с собеседником. Увлеченные беседой и информацией люди располагаются лицом к собеседнику, регулярно смотрят в глаза, достаточно часто кивают головой в процессе беседы.

Задача активного слушания именно услышать, т.е. максимально правильно понять собеседника. А адекватное понимание возможно только в том случае, если у нас есть возможность уточнить правильность воспринятой информации.

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

## **8 приемов активного слушания**

### *1. Поощрение, одобрение, активизация собеседника.*

- Кивание головой в такт речи, контакт глаз.
- Угу... ага... да...
- Это интересно...
- Понятно...

### *2. Уточнение – просьба дать дополнительные, более точные разъяснения. Уточняющий вопрос задается, если есть двусмысленные, многозначительные, непонятные моменты:*

- Вы не могли бы повторить...
- Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...
- Будьте добры, разъясните мне, пожалуйста, более точно...
- Что Вы имели в виду...
- Что в Вашем понимании...

### *3. Повтор - дословное повторение слов собеседника.*

### *4. Пересказ – повторение мысли говорящего своими словами:*

- Как я Вас понял...
- Вы считаете, что...
- Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
- Другими словами...

- Правильно ли я вас понял - Вы сказали, что...?
- Повторить с вопросительной интонацией
- Вы считаете, что...
- Значит можно согласиться с тем, что...
- То есть...

5. Развитие мыслей собеседника – проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.

6. Отражение чувств собеседника – высказывание о том, как я понял чувства другого:

- Мне кажется, Вы чувствуете себя несколько...;
- Вы, видимо, переживаете...;
- Внешне кажется, что Вы весьма (очень)...;
- У меня сложилось впечатление...
- Похоже это очень вас взволновало!

7. Разделение чувств, сопереживание.

- На Вашем месте я бы тоже себя так чувствовал...
- Да уж, понимаю Ваши эмоции...
- Я тоже по этому поводу испытываю уверенность...

8. Обобщение, итоги (резюме).

- Итак, в целом Вы сказали...

### **Результаты применения активного слушания:**

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

### **«Я-сообщения»**

*Педагог-психолог:* Что Вы обычно говорите человеку, когда недовольны его поведением или поступком? «Ты опять опоздала», «Ты не сделал то, о чем я тебя попросила», «Ты постоянно поступаешь по-своему», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В психологии такие фразы называются Вы-сообщениями. Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт.

Избежать конфликтов и в то же время сделать так, чтобы партнер вас услышал, поможет использование Я-сообщений. Технику Я-сообщений можно также успешно применять и в общении с детьми, и с коллегами, и в других ситуациях.

*Фраза в данном случае состоит из четырех основных частей:*

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: *«Когда ты опаздываешь...»*.

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: *«я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю»*.

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: *«потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой»* и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство: *«Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя»*.

В результате вместо обвинения *«Ты опять опоздала»* мы получаем фразу вроде *«Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя»*.

Вы-сообщение *«Ты постоянно поступаешь по-своему»* можно заменить на Я-сообщение *«Когда ты делаешь все по-своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить»*.

Использование техники Я-сообщений требует некоторого опыта, поскольку не всегда можно быстро сориентироваться и перестроить фразу, однако со временем это будет получаться все лучше и лучше. Техника Я-сообщений не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров.

Если ребёнок вызывает у вас своим поведением отрицательные переживания, скажите ему об этом. Когда вы говорите о своих чувствах ребёнку, говорите от первого лица. Сообщите о себе, о своём переживании, а не о нём, не о его поведении.

*Преимущества «Я-сообщения»:*

1. Оно позволяет нам выразить свои негативные чувства в необидной для ребенка форме.

2. «Я-сообщение» даёт возможность детям ближе узнать нас, взрослых. Нередко мы закрываемся от детей броней «авторитета», который стараемся поддерживать во что бы то ни стало. Порой дети поражаются, узнав, что мама и папа могут вообще что-то чувствовать. Это производит на них неизгладимое впечатление. Главное же – делает взрослого ближе, человечнее.

3. Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, дети становятся искреннее в выражении своих. Дети начинают чувствовать: взрослые им доверяют, и им тоже можно доверять.

4. Высказывая своё чувство без приказа или выговора, мы оставляем за детьми возможность самим принять решение. И тогда они начинают учитывать наши желания и переживания.

**Практическая часть:** упражнения на развитие навыков активного слушания, осознание разных моделей в общении и взаимодействии с партнером, установку на равноправное общение, отработку техники «Я-сообщений», самодиагностику способов выхода из конфликтных ситуаций, формирование навыков педагогической этики.

### Упражнение «Яблоко и червячок»



**Педагог-психолог:** Сядьте поудобнее, закройте глаза 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? Откройте глаза и запишите свой ответ.

Проиллюстрируем результаты нашего теста «Яблоко и червячок»?

*Воспитатели по желанию зачитывают свои ответы.*

*Конкуренция:* «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»

*Избегание:* «Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»

*Приспособление:* «Такая, видимо, у меня тяжкая доля!»

*Сотрудничество:* «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные!»

### «Пословицы – поговорки»

**Педагог-психолог:** Выберите наиболее подходящие пословицы и поговорки:



*Воспитатель детского сада – это:*

- а) «Добрая лошадка всех свезет»
- б) «Без матки пчелки – пропащие детки»
- в) «И швец, и жнец и на дуде игрец».

*Работа с родителями – это:*

- а) «Бумага некупленная, письмо домашнее»
- б) «В добрый час молвить, в худой промолчать»
- в) «По способу пешего хождения»

*Воспитать детей – значит:*

- а) «Служить семь лет, выслужил семь реп, да и тех нет»
- б) «Перемелется – все мука будет»
- в) «Наказом воевода крепок».

*Обучать детей – это значит:*

- а) «Что посеешь – то и пожнешь»
- б) «Была бы нитка, дойдем и до клубка»
- в) «В дорогу идти – пятеры лапти сплести»



## Упражнение «Искусство общения»



Педагогам предлагается подготовить короткий комментарий к тезисам.

*Инструкция педагога-психолога:* Перед каждой командой лежит тезис. Необходимо прочитать его и подготовить короткий комментарий к нему. Могут высказываться и другие участники игры.

*Тезисы:*

1. Доверительное общение между воспитателем и родителями воспитанников не может быть навязано, оно должно возникнуть как естественное желание другой стороны.
  2. Преобладание оценочного стиля общения становится серьезным источником конфликтов между воспитателем и родителями.
  3. Родители должны услышать то, что сказал им воспитатель.
  4. Если вы видите лицо собеседника без улыбки, улыбнитесь ему сами.
- По завершении делается общий вывод.

## Психотехническое упражнение «Давление»

*Инструкция педагога-психолога:* 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.

Выскажите друг другу 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).

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, мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.

## Игра «Экзамен»

*Педагог-психолог:* Уважаемые педагоги, сейчас на машине времени мы перенесемся в далекий Санкт-Петербург 1765 года и окунемся в атмосферу «Императорского воспитательного общества благородных девиц». При обучении в нем главное внимание было обращено на нравственное воспитание. Императрица Екатерина надеялась, удалив детей на долгий срок (12 лет) от невежественной среды и вернув туда уже развитую и облагороженную девушку, способствовать смягчению нравов и создать «новую породу людей». Итак, зимняя сессия, идет экзамен «Основы современного этикета».

*«Педагоги-студенты тянут билеты»:*



Что делать, если Вас оскорбили?  
Что сделать женщине с шапкой и варежками в помещении?  
Можно ли оставлять смартфон на столе в общественных местах?  
Золотое правило при использовании духов - ...  
Знакомя людей, уместно ли давать краткие «справки» о них?

Чего нельзя делать у зеркала в гардеробе?  
В какой руке следует держать бокал в начале мероприятия, если на фуршете подают шампанское или другие холодные напитки?  
Если во время телефонного звонка прервалась связь, перезвонить должен ...



Если Вы уходите с приёма раньше остальных гостей, необходимо...  
Чего не стоит делать, если Вы прощены после извинения?  
Если необходимо выйти из-за стола, салфетку кладут... По окончании обеда салфетку кладут...

## Завершение

*Педагог-психолог:* Приведем в пример слова легендарного американского актера Джека Николсона: *«Я очень трепетно отношусь к правилам хорошего тона. Как передать тарелку. Не кричать из одной комнаты в другую. Не распахивать закрытую дверь без стука. Пропускать вперед даму. Цель всех этих бесчисленных простых правил – сделать жизнь лучше. Я тщательно слежу за своими манерами. Это не какая-нибудь абстракция. Это всем понятный язык взаимного уважения».*



Общение играет огромную роль в жизни любого человека. От процесса общения во многом зависит наше психическое здоровье. У человека, не умеющего общаться с людьми, могут возникать серьезные проблемы.

На сегодняшний день общение педагога с родителями воспитанников остается одним из наиболее сложных направлений деятельности дошкольного образовательного учреждения. И конечно ведущая роль в общении принадлежит педагогу. Очень важно всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении. Педагог должен уметь преодолевать психологические барьеры общения. Использовать разные методы взаимодействия с семьей. Уметь устанавливать контакт с родителями, понимать их, сопереживать им, проявлять гибкость в общении. Предвидеть результаты общения. Управлять своим поведением. Владеть нормами этикета в поведении и общении. Быть примером воспитанности и такта.

Поэтому педагогу необходимо иметь не только теоретические знания, но и практические навыки общения со всеми участниками образовательных отношений.