

Кушнір Валентина Миколаївна

**ФОРМУВАННЯ УМІНЬ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ
З БАТЬКАМИ У МАЙБУТНІХ ВИХОВАТЕЛІВ
ЗАКЛАДІВ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ**

Проблема спілкування є предметом вивчення багатьох наук, кожна з яких розглядає його з власної точки зору та розділяє на відповідні аспекти. Зокрема, спілкування витлумачують, як процес передачі інформації від одного суб'єкта до другого за допомогою комунікативних засобів і механізмів з метою обміну інформації між людьми і встановлення взаємозв'язку між ними (С.Л. Виготський, С.Л. Рубінштейн); як процес взаємодії, а передача інформації лише необхідна умова перебігу спілкування (А.А. Бодалев, Б.Ф. Ломов); як різновидність суспільних взаємозв'язків (Л.П. Зуєв та ін.).

Аналіз праць Б.Ф. Ломова, Б.Д. Паригіна, І.А. Джидарьяна та ін. дозволяє стверджувати, що спілкування не просто дія, а взаємодія. У процесі спілкування досягається необхідна організація та єдність дій індивідів, через здійснення їх раціональної, емоційної, вольової взаємодії, формуються спільні почуття, настрої, мислення, досягається узгодження дій.

Концептуальні основи розробки проблеми спілкування в психології пов'язані з працями В.М. Бехтерева, Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, О.М. Леонтьєва, Б.Г. Ананьєва, О.О. Бодалева та інших вчених. У психології спілкування розглядається як важлива умова людського буття, психічного розвитку людини її соціалізації, індивідуалізації, формування особистості. Спілкування досліджується у межах теорії стосунків, як важливий вид людської діяльності (О.М. Леонтьєв, Б.Г. Ананьєв), як спосіб реалізації суспільних і особистісних стосунків (Я.Л. Коломінський); як специфічна форма міжособистісної взаємодії (Б.Ф. Ломов); як важлива самостійна категорія психології (В.М. Мясищев, Б.Г. Ананьєв, О.О. Бодалев, Б.Ф. Ломов та ін.).

У педагогіці, проблема спілкування вченими розглядається з точки зору удосконалення освітнього процесу, становлення особистості

вихованців. У цьому контексті виокремлюються спільні риси між поняттями «спілкування» та «педагогічне спілкування».

Вивченням проблеми педагогічного спілкування займалися О. О. Леонт'єв, А.В. Мудрик, В.А. Кан-Калик, А.Ю. Гордін, Н.В. Кузьміна та ін.

Так, О.О. Леонт'єв педагогічне спілкування розглядав як професійне спілкування вчителя з учнем в процесі навчання і виховання, що сприяє створенню умов для розвитку мотивації учнів та творчого характеру навчальної діяльності забезпечення сприятливого емоційного клімату навчання, забезпечення управління соціально-психологічними процесами в дитячому колективі.

В освітньому процесі спілкування виконує низку функцій. Зокрема, Г.М. Андрєєва виокремила комунікативну, інтерактивну та перцептивна функції спілкування [1, с 82].

Б.Ф. Ломов обґрунтував інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну, що пов'язана із спільною діяльністю та афективно-комунікативну, що відноситься до емоційної сфери людини [2, с.16].

А.В.Мудрик до функцій спілкування відносив нормативну, пізнавальну, емоційну та актуалізуючу, які сприяють засвоєнню школярами соціально-типової поведінки, індивідуальний досвід колективного проживання, соціальне утвердження в системі міжособистісних і групових стосунків [7, с.22].

О.О. Леонт'єв класифікував функції спілкування у залежності від головних його характеристик: орієнтація спілкування (соціально-орієнтоване, особистісно-орієнтоване); психологічна динаміка спілкування (інформування; навчання, навіювання; переконання та ін.); семіотична спеціалізація спілкування (знакове, мовне та ін.) [6, с. 148].

У дослідженні розглядаємо спілкування як складний процес встановлення і розвитку контактів між людьми. У педагогічній практиці спілкування є найважливішим чинником професійного успіху. Саме тому навчання і відпрацювання навичок спілкування стають першочерговим завданням педагога, який прагне до ефективної взаємодії з колегами, з дітьми та їх батьками.

Педагогічне спілкування розглядаємо як форму навчальної взаємодії, співробітництва педагога та дитини, педагога і батьків. Це –

особистісно та соціально орієнтована взаємодія. Педагогічне спілкування одночасно реалізує комунікативну, перцептивну та інтерактивну функції, використовуючи при цьому всю сукупність вербальних, образних, символічних і кінетичних засобів.

У процесі взаємодії людини з людиною важливим виявляється все: що ми говоримо, як ми говоримо, яким чином сприймаємо інформацію партнера по спілкуванню. Тому першою необхідною умовою успішності взаємодії педагога з батьками є знання структури спілкування. У психології виділяють три складові спілкування: інтерактивна, перцептивна і комунікативна.

Перцептивна сторона – це процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємного пізнання як основи для взаєморозуміння. Перцептивні навички проявляються в уміннях визначати контекст зустрічі; розуміти настрій партнера за його вербальною і невербальною поведінкою; враховувати «психологічні ефекти» сприйняття при аналізі комунікативної ситуації.

В. Леві педагогів, які вміють добре розбиратися в людях, називав геніями спілкування. У таких педагогів прекрасне особистісне бачення людини зсередини, вміння читати іншу людину, вміння моделювати спілкування з урахуванням індивідуальних особливостей особистості [5, с. 47].

Механізмом пізнання і розуміння особистісної своєрідності вихованців є педагогічна емпатія. Традиційно емпатія визначається як осягнення емоційних станів іншої людини у формі співпереживання і співчуття. Це визначення дозволяє стверджувати, що педагогічна емпатія проявляється в умінні вихователя подумки поставити себе на місце вихованця, перейнятися його психічним станом, зрозуміти, співпереживати. Це можливо за умови, якщо педагог добре знає і розуміє самого себе, здатний об'єктивно аналізувати свої думки, переживання, дії, відносини з людьми, тобто якщо у педагога розвинена рефлексія.

Педагог, який володіє рефлексією і емпатією сприймає, розуміє і вірно оцінює співбесідника, може успішно прогнозувати спілкування, коригувати освітні взаємини, керувати ними [8, с. 25].

Комунікативна сторона – це використання засобів спілкування, які поділяються на вербальні і невербальні. Комунікативна людина – це

людина, яка володіє різними комунікативними техніками та використовує їх на різних рівнях спілкування.

Ефективність передачі інформації залежить від наступних умов:

1. Забезпечення позитивної мотивації при передачі інформації, її розуміння і прийняття співбесідником. Для цього необхідно привернути увагу, викликати інтерес до теми спілкування
2. Врахування індивідуальних особливостей співбесідників у процесі обміну інформацією, їх інтересів.
3. Створення емоційно сприятливої атмосфери спілкування.
4. Володіння педагогом технологією передачі інформації: правильність мови, емоційність, образність.

Інтерактивна сторона – взаємодія людей, яка передбачає певну форму організації спільної діяльності (довіра, згода, пристосування чи конкуренція, конфлікт). Серед можливих позицій, які займають партнери при організації та здійсненні спілкування, можна відзначити «прибудову» до партнера, а саме: «зверху», «на рівних», «знизу» або відсторонена позиція. Жодна з них не є однозначно гарною чи поганою. Про продуктивність прибудови можна судити лише в контексті конкретної ситуації. Так, «прибудова знизу», доречна в деяких випадках (наприклад, при необхідності вибачитися перед партнером), може трансформуватися в нещире догідливість; відсторонена позиція, невтручання, може в крайньому своєму вираженні стати відчуженням. Уміння людини використовувати всю палітру можливих позицій у спілкуванні – одна із важливих показників психологічної зрілості особистості.

Педагогічна діяльність зумовлює кордони і способи спілкування. Змістовна за обсягом і характером освітня діяльність закладу дошкільної освіти вимагає від вихователя володіння високим рівнем умінь педагогічного спілкування оскільки педагогічна діяльність визначає спрямованість, характер і види педагогічного спілкування, формує вимоги до спілкування, що зумовлюють рівні його культури.

У професійному спілкуванні вихователя завжди можна виділити дві тісно взаємопов'язаних між собою ланки: *загальні принципи спілкування*, закладені самим характером суспільного ладу, успадковані цінності минулого, в яких реалізуються єдині цілі навчання і виховання та

індивідуальні принципи спілкування – стиль, сукупність конкретних прикладів і засобів, які вихователь своєрідно, в залежності від конкретних умов і можливостей навчання та виховання реалізує в своїй діяльності на основі наявних у нього особистих знань, професійного досвіду, здібностей і вмінь [2, с.18].

Педагогічне спілкування здійснюється через особистість педагога. Саме в спілкуванні проявляються погляди вихователя, його судження, ставлення до світу, до людей, до себе.

Для організації ефективного педагогічного спілкування необхідно знати структурні компоненти організації спілкування, тобто етапи. В.А. Кан-Калик запропонував наступні етапи професійно-педагогічного спілкування:

I. Моделювання спілкування – здійснюється на основі планування комунікативної структури:

- прогнозування результатів спілкування;
- визначення педагогічних цілей і завдань спілкування;
- аналіз загальної педагогічної та морально-психологічної атмосфери спілкування;
- облік творчої індивідуальності самого педагога;
- облік індивідуальних особливостей учня (батьків);
- визначення пропонованої системи методів і прийомів спілкування.

Все це разом узятє становить випереджувальну стадію педагогічного спілкування. Цю стадію потрібно добре продумувати. Правильно прогнозована методична та змістовна структура спілкування повинна сприяти ефективному результату.

II. Організаційний етап – початковий період спілкування, організація безпосередньої взаємодії з учнями (батьками), початок контакту, багато в чому визначає успішність подальшого розвитку змістовного і соціально-психологічного аспектів педагогічної діяльності.

Найважливішими елементами цього етапу є:

- конкретизація спланованої моделі спілкування;
- уточнення умов і структури майбутнього спілкування;
- здійснення початкової стадії безпосереднього спілкування.

Педагог повинен уточнити з перших миттєвостей загальний настрій аудиторії (слухача) і можливості роботи за допомогою обраних на попередньому етапі методів роботи.

III. Управління процесом спілкування – використання ефективних методів спілкування що допомагають керувати ініціативою в системі розпочатого спілкування.

IV. Аналіз здійсненої системи спілкування і моделювання спілкування в майбутній діяльності. Педагог аналізує використану ним систему спілкування та прогнозує подальше спілкування з аудиторією (співбесідником) [3, с. 30-32].

Для того, щоб майбутній вихователь зміг усвідомлено і цілеспрямовано використовувати ефективні техніки педагогічного спілкування у роботі з батьками, необхідно виробити у нього відповідні педагогічні вміння.

Так, Кан-Калик для ефективної педагогічної діяльності виділяє наступні комунікативні уміння вихователя:

- 1) вміння спілкуватися на людях;
- 2) вміння через вірно створену систему спілкування організувати спільну з вихованцями творчу діяльність;
- 3) вміння цілеспрямовано організувати спілкування і керувати ним [Кан-Калик С. 46].

Спираючись на дослідження О.О. Леонтьєва, А.К.Марковой, Н. В. Кузьміної, С.Я.Ромашіной та ін. виділяємо такі загальні уміння педагогічного спілкування з батьками вихователя закладу дошкільної освіти:

- 1) вміння налагоджувати довірливо-ділові взаєностосунки з батьками;
- 2) вміння здійснювати педагогічну просвіту серед батьків;
- 3) вміння використовувати невербальні засоби спілкування в роботі з батьками;
- 4) вміння словесно спонукати батьків до ефективної взаємодії;
- 5) вміння перебудовувати свою комунікативну поведінку в залежності від конкретних умов спілкування.

Уміння педагогічного спілкування з батьками майбутнього вихователя розглядаємо як соціально значимий показник здібностей

здійснювати свої взаємини з іншими людьми, сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, прагнень в процесі вирішення поставлених педагогічною діяльністю конкретних завдань. Вони формуються в процесі здійснення педагогічної діяльності та передбачають використання широкого спектра прийомів і засобів спілкування задля успішного вирішення поставлених завдань.

Формування індивідуального стилю педагогічного спілкування відбувається в процесі подолання різних труднощів. Існують також і інші фактори, які визначають індивідуальний стиль педагогічного спілкування вихователя – це особистісні якості вихователя (характер, темперамент, тип нервової системи та ін.), стаж педагогічної діяльності, особливості аудиторії слухачів та ін.

Труднощі у спілкуванні зумовлені «суб'єктивно пережитим людиною станом», збоєм у «реалізації прогнозованого (запланованого) спілкування внаслідок неприйняття партнера спілкування, його дій, нерозуміння тексту (повідомлення), нерозуміння партнера, зміни комунікативної ситуації, власного психічного стану та ін. Труднощі виявляються у формі зупинки, перерви діяльності, самого спілкування, неможливості їх продовження» [2, с. 79].

Тому, вважаємо, що виникнення у процесі діяльності труднощів у спілкуванні і їх усвідомлення педагогом може розглядатися як фактор активації його інтелектуальної діяльності, стимулювання знаходження нових засобів і способів виходу із ситуації що склалася.

Індивідуально-психологічні особливості партнерів спілкування (як вихователя, так і батьків) найчастіше є причиною комунікативних труднощів. Це пояснюється тим, що ці труднощі є результат взаємозв'язку і взаємодії як мінімум трьох сил: індивідуально-психологічних особливостей вихователя, батька чи матері та їх прийняття один одним. Як зазначає Є.А. Клімов, збіг індивідуальних стилів діяльності, що відбивають індивідуально-психологічні особливості людей, є однією з основних умов утруднення спілкування.

Водночас труднощі у педагогічному спілкуванні пояснюються свідомою відсутністю регулювання, стримування вихователем чи батьками своїх індивідуально-психологічних особливостей, таких як дратівливість, зайва емоційність, критичність, скептицизм та ін.

З-поміж важливих індивідуально-психологічних особливостей партнерів, що впливають на ефективність педагогічного спілкування визначають: комунікативність (товариськість), контактність, емоційна стійкість, імпульсивність (реактивність), екстра-інтровертованість, ознаки когнітивного стилю, недостатність соціальної перцепції та ін.

Інтерактивна сторона спілкування вихователя з батьками передбачає виникнення між ними контакту, встановлення довірливих стосунків, які стануть основою співпраці, налагодження взаємодії.

Суттєвою умовою успішного спілкування є взаєморозуміння між співбесідниками. Взаєморозуміння веде до узгодженості в розумінні одних і тих дій, вчинків, явищ. Відсутність взаєморозуміння призводить до конфлікту [4, с. 122].

Створення взаєморозуміння проходить декілька стадій:

- формування адекватного першого враження про партнера;
- формування довірливо-ділових міжособистісних стосунків;
- стабілізація довірливо-ділових міжособистісних стосунків;

Розглянемо детальніше.

Виникнення першого враження про педагога має велике значення для створення взаєморозуміння у співпраці з батьками, так як перше враження буває дуже стійким однак не безпомилковим. Це дуже важливо враховувати педагогу у своїй діяльності. Інформацію про педагога батьки отримують двома шляхами: від знайомих, чи інших батьків або від власного сприйняття педагога під час спілкування.

Отримані батьками відомості від інших на цьому етапі формують певну думку про майбутнього педагога, а також установку на його сприйняття. Варто пам'ятати, що негативна інформація значно більше впливає на наше сприйняття, ніж позитивна.

Сприйняття іншої людини (соціальна перцепція) – це сприйняття її зовнішніх ознак, співвідношення їх з особистісними характеристиками та інтерпретація на цій основі її вчинків. Люди по різному сприймають інших людей. Одні з них більшу увагу звертають на фізичні якості (зовнішній вигляд, манеру триматися, говорити, одягатися та ін.), інші – на психологічні характеристики (комфортність, тривожність, легкість).

Фундаментальними складовими довіри до педагога є:

- чесність (прояв педагогом відкритості по відношенню до батьків);
- знання і професіоналізм (компетентність педагога у своїй справі);
- надійність і репутація (чи можна довіритися педагогу);
- особиста зацікавленість (особиста зацікавленість у співпраці з батьками чи інтерес спрямований для задоволення інтересів адміністрації закладу).

Формування довірливо-ділових міжособистісних стосунків.

Результативність процесу залежить від повноти кожного етапу спілкування протягом цієї стадії:

- 1) досягнення згоди: орієнтація на позитивні якості дитини;
- 2) формування установки на співпрацю: передача батькам цікавих знань та спостережень про дитину;
- 3) формування у батьків потреби співпрацювати з педагогами ЗДО: допомога при вирішенні проблем сімейного виховання;
- 4) формування спільних позицій, єдиного педагогічного впливу: спільні дослідження особистості дитини, вироблення узгодженого погляду на її виховання, корекція дорослими своїх виховних позицій.

Компетентний в міжособистісній взаємодії педагог розпочинає процес встановлення довірливо-ділових стосунків з батьками з етапу досягнення згоди через створення у себе та трансляції батькам позитивного образу дитини. Опиратися на позитивні якості дитини та співбесідника дуже важливо при побудові взаєморозуміння. Адже в повсякденному житті позитивні якості дитини ми не беремо до уваги, а зосереджуємося в основному на її негативних проявах. Повідомлення батькам про негативні особливості дитини може спровокувати недовіру до педагога, на фоні якої подальша співпраця дорослих буде неможлива. Адже якщо вихователь робить спробу «виправити недоліки у вихованні», то в розмові будуть відчуватися нотки власності, повчання, неповаги, що не сприятиме взаєморозумінню. Отже, побудова спілкування на позитивних якостях сприяє виникненню довірливих стосунків.

Наступним кроком до встановлення довірливих міжособистісних стосунків є формування установки на співпрацю. Протягом цього

періоду педагог розповідає батькам цікаві знання, спостереження про їх дитину, які не могли проявитися в умовах сім'ї. При цьому довірливо радиться з ними як краще повести себе з їх дитиною в тій, чи іншій ситуації. Таке спілкування педагога сприяє формуванню у батьків бажання співпрацювати.

Третім етапом спілкування при формуванні довірливо-ділових міжособистісних стосунків між педагогом і батьками є формування у батьків потреби співпрацювати з педагогами ЗДО. Вивчення проблем сім'ї, які виникають в ході виховання допомагають вихователю зрозуміти мотиви поведінки дитини. Це етап активної позиції батьків. Важливо, щоб у цей період у батьків виникла потреба поділитися з вихователем не лише про позитивні якості дитини, але й про негативні.

Заключним етапом формування довірливо-ділових міжособистісних стосунків є формування спільних позицій, єдиного педагогічного впливу. На цьому етапі важливо досягнення єдності у дослідженні особистості дитини, вироблення узгодженого погляду на її виховання, корекція дорослими своїх виховних позицій.

Третя стадія – стабілізація міжособистісних стосунків, з метою встановлення оптимального психологічного комфорту, партнерських стосунків, взаєморозуміння.

Важливо не лише створити атмосферу взаєморозуміння, але і утримати її. Для цього варто дотримуватися певних умов:

- бажання педагога і батьків зберегти досягнуте взаєморозуміння;
- терпимість у виробленні спільної позиції при виникненні спірних питань;
- прояв стриманості та поступливості, тактовності у спілкуванні.

Отже, педагогічне спілкування вихователя з батьками розглядаємо як система соціально-психологічної взаємодії між педагогом та батьками, спрямована на створення оптимальних соціально-психологічних умов для обопільної діяльності.

У роботі з студентами при формуванні у них умінь педагогічного спілкування з батьками дієвими є тренінгові заняття, як форма групової роботи, що забезпечує активну участь і творчу взаємодію учасників між собою і з викладачем. Окрім знанієвого компоненту під час тренінгів

варто приділити основну увагу практичним вправам. Критеріями відбору вправ тренінгу є:

- простота і доступність у використанні;
- отримання великого масиву різноманітних відомостей про організацію комунікативного процесу в педагогічній діяльності;
- можливість включати різні методики і техніки в систему підготовки вихователів до ефективної педагогічної діяльності;
- можливість спостереження і отримання відомостей про розвиток комунікативних навичок випробовуваних у ході тренінгових занять.
- можливість самокорекції і самоаналізу.

Методичною основою для створення тренінгу педагогічного спілкування з батьками може служити методика професійно - педагогічного спілкування В.А. Кан-Калика.

Тренінг В.А. Кан-Калика спрямований на практичне оволодіння елементами педагогічної комунікації, сприяє розвитку творчих комунікативних здібностей (співпраця в творчій педагогічній діяльності, здатність досягати гармонії в спілкуванні, вміння вирішувати конфліктні ситуації), придбання навичок управління спілкуванням, оволодіння всією системою спілкування в заданій педагогічній ситуації [3, с. 95].

Спілкування педагога з батьками передбачає наявність у першого наступних психологічних якостей і здібностей:

- 1) інтерес до особистості (батька, матері і їх дитини), наявність потреб та умінь спілкування, товарицькість, комунікативні якості;
- 2) здатність емоційної емпатії і розуміння людей;
- 3) гнучкість оперативно-творчого мислення, що забезпечує вміння швидко орієнтуватися у мінливих умовах спілкування, у залежності від ситуації спілкування, індивідуальних особливостей співбесідника;
- 4) вміння відчувати і підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні;
- 5) вміння керувати собою, своїм психічним станом, своїм тілом, голосом, мімікою, уміння керувати настроєм, думками, почуттями, вміння знімати м'язові затиски;
- 6) здатність до спонтанності (непідготовленої комунікації);
- 7) вміння прогнозувати можливі педагогічні ситуації, наслідки своїх дій;

8) хороші вербальні здібності: культура, розвиненість мови, багатий лексичний запас, правильний відбір мовних прийомів;

9) здатність до педагогічної імпровізації, вміння застосовувати всю різноманітність засобів впливу (переконання, навіювання, захоплення, застосування різних прийомів впливу, «пристосування» і «прибудов») [3, с. 97].

У тренінгових ситуаціях відпрацьовуються такі уміння вихователя педагогічного спілкування з батьками:

- уміння створювати позитивне перше враження;
- уміння організувати спілкування і керувати ним та власним психічним станом;
- уміння чітко організувати початковий контакт із батьками;
- уміння налагоджувати довірливо-ділове спілкування;
- уміння досягати соціально-психологічної єдності з батьками;
- уміння використовувати пасивне та активне слухання;
- уміння забезпечувати зовнішній комунікативний вигляд вихователя;
- уміння реалізувати мовні і невербальні засоби взаємодії;
- уміння відчувати емоційний настрій співбесідника і приймати його;
- уміння вирішувати конфліктні ситуації;
- уміння попереджувати конфлікти;
- уміння змінювати негативні батьківські установки у вихованні дітей;
- уміння використовувати прийоми позитивної дискусії з батьками;
- уміння використовувати способи некоректних прийомів ведення дискусії.

Важливою властивістю тренінгу є те, що він сприяє зняттю тривожності, страху перед майбутньою професією, дозволяє студентам краще зрозуміти себе, свої здібності, позбутися стереотипів сприйняття ще на етапі підготовки до педагогічної діяльності.

Отже, щоб сформувати у майбутніх вихователів вміння педагогічного спілкування з батьками необхідно дотримуватися умов формування педагогічної комунікації, а саме:

Основні умови, що сприяють формуванню педагогічного спілкування:

- 1) побудова спілкування на засадах партнерства, рівноправної взаємодії, конструктивного діалогу;
- 2) поступове вироблення індивідуального стилю педагогічного спілкування на основі поглибленого самопізнання, самоприйняття;
- 3) закріплення, через тренування моделей поведінки, які сприяють ефективному вирішенню проблем у процесі спілкування з батьками;
- 4) свідоме регулювання поведінкових проявів властивостей нервової системи;
- 5) формування стилю педагогічного спілкування з батьками на основі дружнього ставлення та позитивного налаштування.

Запропонований тренінг формування умінь у майбутніх вихователів педагогічного спілкування з батьками результативний у разі правильного визначення педагогом проблемних сторін власної діяльності.

Важливими умовами результативності тренінгу є також регулярність виконання завдань тренінгів, усвідомлення власної індивідуальності, співвіднесення її особливостей із вимогами педагогічної діяльності. У ході реалізації тренінгової програми у майбутніх вихователів спостерігається впевненість у власних силах, усвідомлення власної індивідуальності, засвоюються нові прийоми і способи взаємодії з батьками.

Нами розроблено і апробовано програму тренінгу педагогічного спілкування вихователів з батьками з урахуванням сучасних вимог і умов.

Мета тренінгу – формування умінь і навичок педагогічного спілкування з батьками у майбутніх вихователів.

Структурно заняття організовані як лекційно-тренінгові: 1 годину лекція і 1 годину практичне заняття для слухачів, які логічно доповнюють теоретичний матеріал, викладений у лекції.

Тренінг включає 8 занять, кожне з яких триває дві з половиною години. Зустрічі проводяться один раз на тиждень. На деяких заняттях допускається відпрацювання отриманого досвіду поза групою (з незнайомими людьми).

Як проміжний контроль використовувалися усні звіти учасників (рефлексія, самоаналіз) у кінці заняття відзначалися основні складності

та позитивні моменти. Це дає учасникам можливість усвідомити свої успіхи, зміни, якщо такі відбулися, намітити деякий план застосування цих досягнень у подальшому, а також контролювати ефективність тренінгового процесу.

Лекційний курс.

Тема 1. Педагогічне спілкування як предмет дослідження.

Сутність педагогічного спілкування, його структура, складові спілкування (інтерактивна, перцептивна, комунікативна).

Тема 2 Види педагогічного спілкування з батьками. Колективна комунікація з батьками. Індивідуальні бесіди та їх особливості.

Розділ 2. Формування уміння створювати перше враження

Особливості сприйняття іншої людини. Характеристики, що впливають на формування довіри. Невербальні особливості створення першого враження.

Тема 3. Формування довірливо-ділових міжособистісних стосунків

Досягнення згоди: орієнтація на позитивні якості дитини. Формування установки на співпрацю: передача батькам цікавих знань та спостережень про дитину. Формування у батьків потреби співпрацювати з педагогами ЗДО: допомога при вирішенні проблем сімейного виховання. Формування спільних позицій, єдиного педагогічного впливу: спільні дослідження особистості дитини, вироблення узгодженого погляду на її виховання, корекція дорослими своїх виховних позицій.

Тема 4. Формування уміння слухати.

Типологія «поганих слухачів». Техніка пасивного (нерефлексивного) слухання. Техніка рефлексивне (або активне) слухання. Основними видами Рефлексивні відповіді (з'ясування, перефразовування і резюмування).

Тема 5. Формування умінь вирішення конфліктних ситуацій та попередження конфліктів.

Відмінності між конфліктними ситуаціями та конфліктами. Правила педагогічного спілкування з батьками при конфліктних ситуаціях. Фази розвитку конфлікту (конструктивна і деструктивна). Особливості виходу з конфліктної ситуації (попередження конфлікту, ухилення від конфлікту, його згладжування, компроміс, конфронтація, примус).

Тема 5. Обмін інформацією між педагогом та батьками.

Визначення актуальних установок батьків. Вплив педагога на негативні установки батьків. Розуміння і прийняття батьками нових позицій. Особливості застосування моделі переконливого впливу. Правила аргументації.

Тема 6. Формування умінь ведення дискусії.

Некоректні прийоми ведення дискусії (переведення дискусії на іншу тему; «спростування» слів партнера; провокація конфлікту). Способи захисту від некоректних прийомів ведення дискусії. Прийоми позитивної дискусії.

Тема 7. Невербальні засоби спілкування вихователя з батьками.

Міміка, як важливіший аспект невербальної комунікації. Контакт очима та його функція регулювання розмови. Поза, як одна з найменш підконтрольних свідомості форм невербального поведінки. Жести в процесі спілкування.

Тема 8. Управління спілкуванням.

Управління спілкуванням як комунікативне забезпечення предметної взаємодії. «Бар'єри» спілкування. Впізнання і подолання «психологічного бар'єру».

Тренінгові заняття.

У структурі тренінгу ми виділяємо три етапи: початковий, основний і заключний, кожен з яких має своє призначення і зміст.

Мета початкового етапу полягає у створенні в групі настрою на майбутню діяльність. Для цього використовуються ритуал початку тренінгу, опитування самопочуття учасників, «розвантажувальна» гра.

Основний етап являє собою вправи і завдання пасивного і активного характеру, що перемежуються з іграми різної спрямованості.

Мета цього етапу полягає у практичному підкріпленні теоретичної інформації, яка була отримана учасниками тренінгу на лекційному занятті.

Заключний етап – це підбиття підсумків заняття. Він може включати в себе наступні моменти: резюме тренера (при необхідності); опитування актуального стану учасників; висловлювання побажань, пропозицій; ритуал прощання.

Таким чином, у ході лекційно-тренінгових занять майбутні вихователі детальніше знайомляться з комунікативною, мотиваційною, операційною та аналітичною сторонами, представленими в спецкурсі як технологічні етапи педагогічного спілкування. Акцент зроблений на операційну сторону спілкування, у якій виділено три цикли: підготовчий, основний і заключний, представлені у вигляді загальних технологічних операцій суб'єкт суб'єктної взаємодії вихователя з батьками.

Завдання, вправи та ігри, запропоновані майбутнім вихователям на тренінгу, сприяють розвитку і вдосконаленню таких професійно важливих умінь педагогічного спілкування, як педагогічна спостережливість, педагогічне передбачення, педагогічна рефлексія, педагогічне прогнозування та ін.

Блок навчально-практичних завдань для майбутніх вихователів.

Тема тренінгу: *Формування умінь створювати перше враження*

Мета: формування умінь створювати позитивне перше враження.

Завдання: засвоїти складові довіри; практикувати невербальні засоби, що впливають на створення першого враження.

Фундаментальними складовими довіри до педагога є:

- чесність (прояв педагогом відкритості по відношенню до батьків);
- знання і професіоналізм (компетентність педагога у своїй справі);
- надійність і репутація (чи можна довіритися педагогу);
- особиста зацікавленість (особиста зацікавленість у співпраці з батьками чи інтерес спрямований для задоволення інтересів адміністрації закладу).

Практична частина. Вправа «Презентую себе».

Кожен учасник працює над правильною поставою, вигідним положенням рук, поглядом, тембром голосу.

Тема тренінгу: *Формування довірливо-ділових міжособистісних стосунків*

Мета: формування умінь використовувати

Результативність процесу формування довірливо-ділових міжособистісних стосунків залежить від повноти кожного етапу спілкування протягом цієї стадії:

- 1) досягнення згоди: орієнтація на позитивні якості дитини;
- 2) формування установки на співпрацю: передача батькам цікавих знань та спостережень про дитину;
- 3) формування у батьків потреби співпрацювати з педагогами ЗДО: допомога при вирішенні проблем сімейного виховання;
- 4) формування спільних позицій, єдиного педагогічного впливу: спільні дослідження особистості дитини, вироблення узгодженого погляду на її виховання, корекція дорослими своїх виховних позицій.

Практична частина. Вправа «Згода, незгода, оцінка»

Учасники об'єднуються в три групи. Кожній групі дається картка з варіантом завдання.

1. Складіть перелік слів і фраз, за допомогою яких ви висловлюєте згоду.

2. Складіть перелік слів і фраз, за допомогою яких ви висловлюєте незгоду.

3. Складіть перелік слів і фраз, за допомогою яких ви висловлюєте оцінку дій або вчинків іншої людини.

Висловити згоду тобі допоможуть такі фрази:

- Це не викликає заперечень (сумнівів)...
- Я готовий з цим погодитися ...
- Мені близькі ці думки...
- Я поділяю (підтримую) точку зору (думку)...
- Я теж хотів це (про це) сказати ...
- Моя точка зору (позиція) цілком збігається...
- Ніхто і не заперечує...

Ти не скривдиш іншого, якщо вираження своєї незгоди почнеш зі слів:

- Мені так не здається...
- Я думаю по-іншому (навпаки)...
- Я дотримуюсь іншої думки...
- У мене інша (протилежна) точка зору...
- Я дозволяю собі не погодитися з вами...
- На жаль, не можу погодитися з вами...
- Мені хотілося б висловити свою незгоду....

Тема тренінгу: *Формування уміння слухати*

Мета: Формування умінь у студентів використовувати техніки слухання співрозмовника.

Завдання: засвоєння правил пасивного та активного слухання; практикування прийомів активного слухання.

Правила активного слухання

- під час розмови дивіться співрозмовнику в очі, але не постійно, а час від часу, щоб утримати контакт;
- ніколи не завершуйте речення замість співрозмовника;
- повторюйте останні слова свого співрозмовника;
- відповідаючи, намагайтеся дати зрозуміти, що ви почули співрозмовника: «Так, я вас зрозумів...»;
- ставте запитання, якщо ви щось не зрозуміли;
- тримайте паузу перед відповіддю — це свідчить про те, що ви добре обміркували те, що кажете.

Правила пасивного слухання:

1. Старатися не вмішуватися в монолог співбесідника, давати мінімум відповідей.
2. Уважно слухати все, що говорить співбесідник.
3. Постійно давати співбесіднику сигнали про те, що його уважно слухають: «Так, так. Розумію Вас» та інші.

Практична частина. Прийоми активного слухання:

З'ясування: інструментами з'ясування є питання, які допомагають висловити свою думку співбесіднику більш конкретно і точно :

«Повторіть ще, будь ласка»,

«Чи не уточните ще раз, що ви маєте на увазі»,

«Ви щось ще хотіли сказати?».

З'ясування важливо використовувати у випадках, коли співбесідники вирішують проблему і їм необхідно зрозуміти точну позицію один одного; коли співбесідник говорить плутано, перестрибуючи з теми на тему, не робить необхідних пояснень, вважаючи, що і так всім зрозуміло.

Перефразування: інструментами є фрази, які допомагають слухачу перевірити точність почутого:

«Як я зрозуміла Вас ...»,

« На Вашу думку ...»,

«Іншими словами, Ви вважаєте ...».

Перефразування важливо у випадках: коли необхідно чітко розуміння бажань і пропозицій співбесідника; в конфліктних ситуаціях чи під час дискусій; якщо слухач погано орієнтується в предметі розмови.

Резюмування: інструментами є фрази, які допомагають з'єднати фрагменти розмови в смислову єдність:

«Вашими основними ідеями, як я зрозуміла, є ...»,

«Якщо підсумувати сказане Вами, то ...»,

«Отож головне, що Ви хочете від мене – це...».

Приєм резюмування допомагає співбесіднику чітко сформулювати свої думки, ідеї, пропозиції та ін.

Тема тренінгу: *Формування умінь вирішення конфліктних ситуацій та попередження конфліктів*

Мета: формування умінь досягати узгоджених поглядів на виховання дитини і корекція дорослих своїх виховних позицій; збереження з батьками довірливо-ділові міжособистісні стосунки.

Завдання: засвоєння правил спілкування з батьками при конфліктних ситуаціях; практикування прийомів конструктивного виходу із конфліктних ситуацій.

У конфліктних ситуаціях з батьками педагогу потрібно дотримуватися декількох правил:

- обмеження предмета суперечки (невизначеність та перехід від конкретного питання до загального утруднює досягнення домовленості);

- врахування рівня знань, компетентності в цьому питанні протилежної сторони (розуміння того, що при великій різниці в рівні компетентності суперечка чи дискусія будуть малопродуктивні, і при упертості малокомпетентного співбесідника вона може перерости в конфлікт);

- здійснення контролю за тим, щоб в процесі суперечки не перейти в оцінку особистісних якостей один одного.

Практична частина. Вправа «Гідна відповідь»

Мета. Відпрацьовувати навички конструктивного виходу з конфліктних ситуацій.

Учасники тренінгу сідають. Тренер дає кожному картку, в якій зазначено певне зауваження з приводу зовнішності чи поведінки когось з учасників.

- Шановна, у Вас занадто коротка спідниця.
- Пані, ваше волосся схоже на соломі.
- У вашій сукні занадто глибоке декольте.
- Шановна, зверніть увагу на пальці своїх рук.
- Шановна, Ваш зовнішній вигляд не відповідає вашій професії.
- Чому ви зі мною розмовляєте таким грубим тоном?

Усі по черзі промовляють записану на картці фразу, дивлячись в очі тому, кому вона адресована. Завдання кожного — гідно відповісти на цей «випад». Коли кожний учасник виконає завдання і побуває у ролі «жертви» та «нападника», група переходить до обговорення цієї справи. Тренер пропонує кожному учаснику проаналізувати:

- коли він більш комфортно почувався — коли «нападав» чи коли «захищався»;

- чи вдалося йому не сприймати близько до серця чужі зауваження.

Учасники отримують пам'ятки психотехнік захисту при вербальних нападах (за Оленою Сидоренко).

Психотехніка «Зовнішня згода»

Принцип: необхідно погодитися з чимось у висловлюванні співрозмовника. Приклад: «Я також вважаю, що нам необхідно обговорити цю проблему», «Мене це також дуже непокоїть», «Згодна, що це неприємно». Переваги техніки: людям приємно, якщо з ними погоджуються. Співрозмовник відчуває, що ви налаштовані вислухати його. Так розв'язання проблеми переходить з емоційного способу в когнітивний.

Психотехніка «Так, я такий, і мені вже пізно змінюватися»

Принцип: ви повідомляєте співрозмовнику, що те, у чому він вас звинувачує, притаманне вашій особистості. Приклад: «Я завжди спізнююсь, мені подобається відчувати себе не прив'язаним до часу, це дає мені відчуття свободи. Я такий». Переваги техніки: використовується під час грубих нападів, які зачіпають вашу особистість, обеззброює опонента. Обмеження техніки: заводить опонента в глухий кут, чим викликає роздратування.

Психотехніка «Пошкоджена платівка»

Принцип: у відповідь на претензії співрозмовника та його обвинувачення декілька разів повторюйте одну фразу, доки співрозмовник не вичерпає свої сили. Приклад: ви запізнилися на роботу, у відповідь на критику керівника можете сказати: «Такого більше ніколи не станеться», також можуть бути такі фрази: «Я подумаю про це», «Я вас зрозумів», «Я не можу зараз обговорювати це».

Переваги техніки: використання цієї техніки дає змогу зекономити емоційні ресурси, конфлікт при цьому не зростає.

Психотехніка «Нескінченне уточнення»

Принцип: у відповідь на критику ви ставите опоненту безліч уточнювальних запитань. Приклад: «Вибачте, що ви маєте на увазі?», «Що б ви мені порадили зробити?».

Переваги техніки: використання техніки дає змогу дізнатися про позицію опонента, знижує емоційну напругу, дає час на роздуми про те, як відреагувати на критику.

Рефлексія

Обговорення всіх вправ. Тренер пропонує визначити:

- які з вправ сподобалися найбільше, чому;
- які вправи викликали труднощі у виконанні;
- про що нове дізнався під час сьогоднішньої зустрічі; чи справдилися очікування.

Для попередження конфліктів використовують індивідуальні бесіди з батьками, в процесі яких уточнюють їх позицію та пояснюють свою. При цьому педагогу потрібно:

- 1) проявляти максимум уваги до батьків, ставитися з повагою, терпимістю, витримкою до них, витримувати спокійний тон;
- 2) будувати фрази так, щоб вони визивали нейтральну чи позитивну реакцію зі сторони батьків;
- 3) постійно підтримувати з батьками зворотній зв'язок, дивитися їм в очі, слідкувати за змінами у їх позах та міміці;
- 4) трохи затягувати темп бесіди, якщо батьки стривожені чи говорять занадто швидко;
- 5) спробувати подумки уявити себе на місці батьків і зрозуміти які події привели їх в такий стан;

б) дати батькам можливість виговоритися, не перебивати їх і не перекрикувати;

7) підкреслити спільність мети, інтересів, показати батькам зацікавленість.

Тема тренінгу: *Обмін інформацією між педагогом та батьками*

Мета: формувати вміння використовувати техніку переконливого впливу.

Завдання: засвоєння моделі переконливого впливу; практикування прийомів переконливого впливу.

Модель переконливого впливу включає чотири складові:

1. Сприйняття повідомлення.

Пред'являючи повідомлення, висловлюючи позицію, в якій педагог хотів би переконати батьків, необхідно усунути бар'єри, що блокують інформацію на шляху до її усвідомлення. Такими бар'єрами можуть стати поганий зір батька (якщо інформація пред'являється візуально), його хворобливий стан, сторонні заняття (читання газети, розмова з іншим батьком).

2. Розуміння повідомлення.

Після сприйняття переконливої інформації батько починає співвідносити її з наявним у свідомості досвідом. Якщо виникає неузгодженість, тобто в досвіді людини немає інтерпретації тих чи інших слів, зв'язків між якимись словами, то людина переживає дисонанс у сфері розуміння. Педагог, виявивши цей дисонанс у слухачів повинен повернутися до свого повідомлення, доступно розкриваючи його.

3. Прийняття повідомлення.

Не виявивши незнайомих слів або словосполучень, людина починає співвідносити зміст повідомлення з власною системою ціннісних орієнтацій. Настає етап прийняття інформації.

Повідомлення містить два блоки інформації: текст та персоніфіковану частину. Текстова інформація будь-якого повідомлення – це та основна думка, розуміння і прийняття якої домагається педагог.

4. Прийняття тексту повідомлення (або прийняття нової установки, що міститься в тексті повідомлення).

Якщо педагог за результатами визначення актуальних установок батьків вибрав для обговорення питання, за яким батьки займають

протилежну точку зору, то перше пред'явлення переконуючої інформації природним чином має викликати її неприйняття слухачами.

У такій ситуації педагог підшукує аргументи, які показали б, що прийняття слухачами нової для них точки зору буде задовольняти їхні особистісні потреби.

Важлива подача інформації з позиції «Ми». Реалізація цієї операції стає можливою при усуненні бар'єрів спілкування: фізичного, соціального і термінологічного.

Фізичний бар'єр спілкування виникає при порушенні кордону особистого простору, розміри якого становлять приблизно 50-70 сантиметрів. Кожна людина вибірково реагує на присутність в цьому просторі інших людей і здійснює це на основі особистих симпатій і прихильностей (за винятком тих випадків, коли у неї немає вибору). В іншому випадку надмірна близькість сприймається як виклик, як посягання на особисті інтереси і діє негативно.

Соціальний бар'єр може виникати внаслідок жорсткого відстоювання соціальної ролі одним з учасників спілкування. Соціальна роль, яку людина приймає на себе самостійно або під впливом оточуючих людей, визначає стиль і характер її взаємодії з іншими суб'єктами.

Термінологічний бар'єр також досить поширений, і виникає він через те, що педагог володіє педагогічною термінологією, з легкістю оперує науковими поняттями, які не завжди зрозумілі батькам.

Усунувши ці бар'єри, педагог отримує можливість вибудовувати спілкування з позиції «Ми».

Практична частина: Практикування технічного прийому *пред'явлення аргументів*: «Я вважаю ...», « На мою думку ...», «З моєї точки зору ...», «На моє глибоке переконання, слід ... » та ін.).

Технічний прийом *пропозиція*. Викладена педагогом позиція може бути виражена в стверджувальній формі або у питальній: «Як Ви вважаєте ...?», « Що Вас більше влаштує ...?», «Чи погоджуєтесь Ви з тим, що ...?» та ін. надають більший вплив на прийняття позиції мовця, ніж висловлювання типу «Сучасні досягнення науки наказують ...», « Я вважаю, що в подібних ситуаціях Вам слід ...», «У Ваших інтересах використати ...» та ін.

Тема тренінгу: *Формування умінь ведення дискусії*

Мета: формування вміння використовувати педагогічні прийоми ведення дискусії з батьками.

Завдання: засвоєння правил ведення дискусії з батьками; практикування технік спілкування виваженої дискусії.

Всі некоректні прийоми ведення дискусії умовно можна розділити на три групи:

- а) переведення дискусії на іншу тему (відхід від теми),
- б) «спростування» слів партнера,
- в) провокація конфлікту.

Способи захисту від некоректних прийомів ведення дискусії.

1. Переклад бесіди на іншу, не менш актуальну для партнера тему.

Якщо Ви помітили, що ваш партнер майстерно перевів розмову на іншу тему, погодьтеся (однією-двома фразами), що це дійсно важливе питання. А потім: «Оскільки це заслуговує спеціальної розмови («заслуговує!»), А я ціную Ваш («Ваш!») і свій час, то давайте спочатку закінчимо з ...».

2. Переклад розмови на іншу, менш важливу тему.

Типова помилка: помітивши, що партнер перейшов на іншу, не цікаву тему, педагог реагує роздратовано: «Давайте не відволікатися!». Результат: дискусія може перерости в конфлікт. Способом захисту може стати фраза: «Добре, ми ще поговоримо про це. Тільки давайте спочатку закінчимо з ...».

3. Прийом анекдоту (переклад жартома, зниження значущості).

Анекдот може бути дійсно смішним чи з іронічним підтекстом на вашу адресу. Анекдот – це перерва в роботі, пауза для відпочинку. Важливо не переносити на себе, не ображатися. Можливо, ваш партнер на це і розраховував.

4. Спростування ваших аргументів посиленням на вашу дійсну некомпетентність у якійсь галузі (якщо таке дійсно прослизнуло у вашому висловлюванні).

Зазвичай малодосвідчений дискусант попадається на цей «гачок», намагаючись довести, що хоча він і не фахівець в цій галузі, але це питання знає. Якщо порушене вами питання з іншої (не вашої) області

не є головним вашим аргументом, пожертвуйте ним, однак, при цьому зверніть увагу партнера на те, що ви завжди йдете на компроміс і завжди готові визнати свою неправоту. І відразу ж без пауз: «Тому повернемося до ...».

5. Прийом «глушіння».

Ваш партнер, відчуваючи, що йому нічого буде вам протиставити і доведеться відмовитися від частини свого «я», просто не дає вам можливості говорити. Варіантами вашої поведінки в такій ситуації може стати:

а) надання співрозмовнику можливості висловитися, знаючи, що колись він «видихається». А потім повернення до теми розмови за допомогою фрази «Тепер можна сказати мені?». При цьому необхідно обов'язково дочекатися відповіді.

б) переривання співрозмовника фразою «Потерпіть, зараз Ви висловитеся» або «Дозвольте мені договорити до кінця», сказаної з наполегливою, але не дратівливою інтонацією.

6. Прийом «дрібні уколи».

Партнер намагається вивести вас з рівноваги, усвідомлено або неусвідомлено провокуючи на конфлікт, і нерідко досягає мети, почувши від вас: «Між іншим, ви теж...». У цьому випадку ви програєте.

Захистом може стати ігнорування його «шпильок», дрібних «уколів», так як вони в таких випадках носять непрямий характер і не зачіпають суті ваших аргументів. Ви повинні розуміти, що співрозмовник захищає свою систему установок від руйнування. Оскільки вам потрібно переконати партнера по спілкуванню, то має сенс пропускати його «дрібні шпильки» мимо.

Слід постійно пам'ятати про стратегію. Що вигідніше: показати опоненту абсурдність його заперечень, поставити його на місце, піти дорогою конфронтації, або ж, не звертаючи з стежки переконливого впливу, довести свою справу до кінця? В узагальненому вигляді всі засоби нейтралізації некоректних прийомів можна звести до принципового правилом захисту проти будь-якого виду демагогії – не зводити власноруч бар'єри на шляху прийняття слухачами особистості педагога. Нагадаємо, що люди легше приймають позицію людини, до якого у них емоційно-позитивне ставлення, і навпаки.

Прийоми, які сприяють позитивній дискусії.

1. Прийом «ім'я власне».

Суть цього прийому полягає в наступному: при зверненнях до співрозмовника (в ході діалогу такі звернення множинні) вимовляти ім'я (ім'я-по батькові) партнера по спілкуванню.

Чи може педагог використовувати цей прийом при перебудові установок слухачів, тобто при переконливому впливі? Якщо вихователь працює постійно з групою в 20-30 батьків, то у нього є можливість використовувати цей прийом для розташування до себе того з батьків, який постійно оскаржує практично будь-які положення педагога. Розташувати його до себе – означає створити позитивну установку на себе у більшості батьків вихованців.

2. Прийом «дзеркало стосунків».

Більшість людей вважають, що неможливо контролювати вираз свого обличчя.

Отже, якщо вони бачать на обличчі педагога добрий, приємний вираз, легку посмішку, адресовану їм при зверненні в ході діалогу, то вони вважають, що ця особа відображає дійсний настрій педагога по відношенню до слухачів, його позитивне до них ставлення, дружелюбність.

Виникнення цього відчуття усуває один з психологічних бар'єрів на шляху прийняття його позиції, його ідеальних установок.

3. Прийом «Золоті слова».

Цей прийом у всіх відносинах аналогічний прийому «Дзеркало відносин». Різниця між ними – у мові: «Дзеркало відносин» - це прийом невербального (немовного) впливу, а «Золоті слова» - прийом вербального впливу.

До «золотим словами» належать такі слова, які представляють невелике перебільшення будь-яких позитивних сторін людини.

Тема тренінгу: *Невербальні засоби спілкування вихователя з батьками.*

Мета: формувати професійну самосвідомість педагогів; ознайомлювати педагогів з практичними матеріалами з питань розвитку толерантних якостей у дітей та дорослих; навчати педагогів

конструктивних методів розв'язання конфліктних ситуацій; гармонізувати взаємини у колективі.

Демонстрація схильності – це пластично-мімічний вираз симпатії співрозмовника з метою створення для нього сприятливої атмосфери і комфортного психологічного клімату. Тільки в таких умовах психологічної, соціальної, і етичної захищеності люди здатні проявляти довіру налагоджувати довірливо-ділові, товариські стосунки.

Транслявання особистісного «Я» іншого суб'єкта. Механізм транслявання забезпечується функцією «співучасті» людини в спілкуванні. Через співучасть партнерам вдається увійти у внутрішній світ іншого, пережити його духовні події, а також частину свого «Я» розкрити перед іншим.

Практична частина. Вправа «Відгадай емоцію»

Мета: розвивати здатність розпізнавати й адекватно оцінювати емоції та стан співрозмовника.

Тренер пропонує учасникам обрати картку із зображенням певної емоції і відтворити цю емоцію за допомогою міміки, жестів, рухів. Інші мають відгадати емоцію. (захоплення, пихатість, страх)

Наприкінці вправи учасники обговорюють, чи легко було виконувати завдання, що вони відчували під час виконання, що нового дізналися.

Учасники отримують пам'ятку «Мова тіла» [Аллан Піз. Мова рухів тіла джерело: <http://samoosvita.in.ua/allan-piz-mova-ruhiv-tila-konspekt-knygy/>].

Зчеплені пальці рук – розчарування і бажання людини приховати своє негативне ставлення.

Закладення за спину рук – жестом впевненої в собі людини з почуттям переваги над іншими.

Виставлення великих пальців рук – владність, перевагу і, навіть, агресивність людини.

Почісування і потирання вуха – бажання слухача відгородитися від слів.

Розміщені руки на грудях – створення бар'єру; явний сигнал того, що людина відчуває небезпеку або загрозу.

Схрещені руки на грудях – негативне ставлення до виступаючого, слухач звертає менше уваги на те, що він чує.

Коли закинута нога на ногу супроводжується ще і схрещуванням рук на грудях – людина «відключилася» від розмови.

Як тільки люди починають відчувати себе затишно і зближуються з іншими, вони підпорядковуються неписаному закону, згідно з яким захисна поза змінюється на відкриту, ненапружену.

Тема тренінгу. *Управління спілкуванням*

Мета: формувати вміння вирішувати типові педагогічні ситуації з практики педагогічного спілкування з батьками

Завдання: формування навичок керування педагогічним спілкуванням з батьками, практикування прийому спілкування «Я» - повідомлення.

Особливу роль в педагогічному спілкуванні з батьками відіграє прийом спілкування «Я-повідомлення». Він універсальний, бо реалізує одночасно три функції гуманно-особистісного спілкування. «Я-повідомлення» – це оголошення педагогом свого стану, самопочуття, думок з приводу того, що відбувається.

(Використані ситуації із інтернет-джерела: <http://m.sumskij-sanatornij-dnz-24.webnode.com.ua/news/pedagogichne-spilkuvannya-z-batkami/>)

Ситуація 1

Вихователь розповіла мамі Миколки Р. про те, що нового хлопчик дізнався на заняттях, і запропонувала закріпити вивчений матеріал удома. Мама різко відповіла, що їй ніколи займатися з дитиною вдома і що це обов'язок вихователя — він «отримує за це зарплатню».

Коментар: добре, коли батьки і вихователі спільно виховують і розвивають дитину. Але є сім'ї, де батьки, з різних причин, не хочуть (чи не можуть) займатися з дитиною самі. Якщо у вашій групі є дитина з такої сім'ї, необхідно за можливістю приділяти їй більше уваги.

Цей конфлікт не вдасться розв'язати шляхом конфронтації, адже змусити маму займатися з дитиною вихователь не вправі. Тож краще взагалі не конфліктувати. Це дасть змогу вихователю зберегти професіональну гідність. Дуже важливо не підтримувати нав'язаний мамою різкий тон спілкування. Краще спробувати опосередковано

спонукати маму до занять з дитиною. Вихователь-методист разом з психологом можуть підготувати на стенд матеріали щодо організації занять та ігор вдома, розмістити там рекомендації щодо вивчення дітьми окремих тем, конкретні ігри, завдання.

Ситуація 2

Забираючи дитину з дитячого садка, батьки Олі З. обурилися з приводу того, що одяг їхньої дитини забруднений. Вони звинуватили педагога у недбалому виконанні своїх обов'язків, недогляді. Вихователь пропонує батькам усю прогулянку тримати їхню доньку за руку.

Коментар: Якщо педагог запропонував батькам такий варіант розв'язання проблеми у жартівливій формі, можливо, це гарний вихід з цієї ситуації. Адже гумор — прекрасний засіб зняти психологічну напругу. Але варто одразу ж доброзичливо пояснити батькам, як важливо дитині «награтися», що обмеження рухової активності діти сприймають як покарання, а для дитячого садка підійде не такий дорогий одяг. Але замисліться над словами батьків, адже диму без вогню не буває.

Ситуація 3

Ганнусю С. батьки приводять у групу після сніданку, тож дівчинка постійно пропускає ранкові індивідуальні заняття, ігри та зарядку.

Коли педагог зауважила, що потрібно дотримуватися режиму дня дитячого садка, батьки наголосили, що мають право приводити свою дитину тоді, коли їм це зручно.

Коментар: Можливо, на наступні батьківські збори вихователіві потрібно зробити яскраву презентацію ранкових занять з дітьми, використавши при цьому відеофрагменти, фотографії, провести улюблену дошкільнятами зарядку разом з батьками. Важливо наголосити на результатах ранкових індивідуальних занять з дітьми.

У спілкуванні з батьками не варто послуговуватися звинувачувальними інтонаціями, оскільки це змушує їх до психологічного захисту у вигляді «нападу». Краще застосувати метод «Я-повідомлення», висловивши свої почуття. Наприклад: «Мені прикро, що Ганнусі не було зранку, адже ми з дітьми розучували нову, таку веселу зарядку (гру)».

Ситуація 4

Зульфія Р. — активна, рухлива дівчинка, але важко адаптується до умов дошкільного закладу. Вихователь порадила мамі звернутися до дитячо-го невропатолога. Мама дівчинки зустріла пораду «багнетами», звинуватила педагога у нетолерантному ставленні до її доньки, оскільки вона з татарської сім'ї. Також мама дівчинки пообіцяла поскаржитися завідувачу дошкільного навчального закладу.

Наступними днями Зульфія не відвідувала дитячий садок. Пізніше з'ясувалося, що дівчинку таки показали лікарю, який призначив їй лікування. Через місяць дівчинка знову стала відвідувати групу, проте стосунки вихователя і мами так і не налагодилися.

Коментар: Якби таку інформацію мама почула від лікаря дитячого садка або психолога, її реакція була б іншою. Звичайно ж, конфлікту можна було б уникнути. Не потрібно викликати вогонь на себе, звертайтеся за допомогою до фахівців. Пам'ятайте про межі своєї компетенції!

Ситуація 5

Вихователі тривалий час були свідками конфлікту між бабусею і мамою щодо виховання Марічки К. — однієї з вихованок дошкільного закладу.

Якщо дівчинка жила у бабусі, її приводили в дитячий садок вчасно, і весь день Марічки проходив у межах встановленого у дошкільному закладі режиму.

Коли Марічку забирала мама, то наступно-го дня вона приводила дівчинку в дитячий садок десь о 10.30, коли всі заняття добігали кінця, і лишалися лише прогулянка та спілкування з дітьми. Часто мама й зовсім не приводила Марічку в садок без поважних причин.

Оскільки Марічка відвідувала старшу логопедичну групу, вихователь зауважила мамі, що такі відвідування не принесуть користі дитині. Мама поскаржилася завідувачу дошкільного навчального закладу, а дівчинку забрали з дитячого садка і записали до підготовчої групи у школі.

Коментар: По-перше, абсолютно неприпустимо сприймати батька як суперника. Повчальна позиція може образити навіть урівноважену

людину. Пам'ятайте, батьки і вихователі — співпрацюють, виховуючи дитину.

По-друге, твердження про те, що відвідування дитячого садка (навіть нерегулярне) не приносить користі дитині, щонайменше, непрофесійне. У будь-якому випадку, спілкування з однолітками не лише корисне для дитини дошкільного віку, але й необхідне.

Ситуація 6

Богдан М. постійно бере чужі речі (цукерки, іграшки) з шафок дітей. Вихователь повідомила про це батьків, але вони почали звинувачувати у цьому усіх інших дітей, виправдовуючи Богдана. Ситуації повторюються, а бесіди з батьками не дають жодних результатів. Конфлікт не розв'язано.

Коментар: Дошкільний вік — період формування моральних цінностей та засвоєння морально-етичних норм поведінки. На цьому етапі розвитку дитині важко приборкати свої імпульсивні вчинки. Дуже важливо у цій ситуації не навіщувати на хлопчика «ярликів», категорично заборонено називати його злодієм. Слід тактовно поводитися з батьками дитини й безпосередньо з малюком, висловлювати занепокоєння через його поведінку завдяки «Я-повідомленню» (Я засмучена ...) і спокійно пояснюйте кожного разу, що так робити не можна, така поведінка неприпустима. Віра батьків у свою дитину тільки допоможе. Набагато гірше, якщо вони починають «вживати заходів», оскільки страх зробить дитину легкодушною, по-силить її неправильну поведінку.

Ситуація 7

Вихователь, залучаючи Юрка Р. до спільних ігор з іншими дітьми, помітив, що він увесь час хоче бути першим. Він робить усім дітям безліч зауважень, говорить, що вони грають не за правилами. Тож діти відмовляються з ним грати. Педагог також помітив, що вихованець здебільшого не правий.

Тож коли Юрко вдома поскаржився батькам, що з ним не хочуть грати діти у групі, батьки поці-кавилися у вихователя, з чим це пов'язано. Вихователь проаналізував претензії Юрка стосовно інших дітей. Хлопчик з висновками вихователя погодився.

Щоб розв'язати цю проблему, педагог став брати участь в усіх іграх дітей, стежив за виконанням правил, заохочуючи дітей добрими словами, похвалою.

Коментар: Демонстративні діти часто мають певні труднощі у спілкуванні. У них недостатньо роз-винена довільність поведінки. Вихователь поводитись цілком грамотно. Додаткову допомогу у розв'язанні цієї проблеми може надати прак-тичний психолог дитячого садка, організувавши спеціальні комунікативні ігри.

Ситуація 8

Максима П. батьки записали на підготовчі за-няття у школу, тож хлопчик нерегулярно відвідує дитячий садок. Вихователь спробував переконати батьків у важливості відвідування дошкільного навчального закладу, але мама хлопчика впевне-на, що заняття у школі важливіші.

Коментар: На початку навчального року на батьківсь-ких зборах у старшій групі вихователі і практичний психолог зазвичай розказують і про переваги, і про недоліки шкільних підготовчих курсів, але рішення приймають батьки дитини. І це рішення потрібно поважати.

Ситуація 9

Тато постійно дає Мирославу В. із собою со-лодощі, жувальну гумку. Вихователь зауважила, що не варто цього робити. Тато досить грубо відповів, що це його особиста справа.

Коментар: У цій ситуації ефективні роз'яснювальні оголошення у роздягальні групи. Якщо і це не допоможе, необхідно звернутися до медичного працівника дитячого садка. Нехай фахівець ще раз нагадає батькам про вимоги і санітарно-гігієнічні правила дошкільного закладу.

Цікаво, що подібні конфліктні ситуації найчастіше розв'язують саме діти: вони кажуть батькам, що приносити до дитячого садка солодощі «не за правилами».

Аналіз педагогічного завдання і дій вихователя при їх вирішенні проводиться за схемою:

- а) назвати мотиви, якими керувалися у виборі способів впливу;
- б) оцінити, чи можна було запобігти виникненню ситуації і як, чи існують інші способи вирішення цієї педагогічної ситуації, назвати їх і обґрунтувати свій вибір.

Вирішення конкретних педагогічних ситуацій ставиться мета проаналізувати причини їх виникнення та припустити свою поведінку в аналогічній ситуації.

Особливу увагу слід звернути на розвиток умінь знайти і сформулювати педагогічну ситуацію, уявити в загальному вигляді її вирішення, розділити її на підчастини, знайти оптимальний варіант вирішення.

Ці вправи розвивають навички непідготовленої комунікації, формують звичні педагогічні дії, відчуття емоційного благополуччя у процесі педагогічного спілкування з батьками.

Для вибору педагогічної ситуації можна використовувати різні педагогічні джерела. Нами використано інтернет джерело.

Досвід запрошувати на заняття досвідчених педагогів є результативний, альтернативою може бути використання аудіо та відеозаписів.

Визнання недоторканності і автономності особистості – це вміння виробляти зусилля сприймати співрозмовника як людину іншого світобачення. Наявність автономності внутрішнього світу, несхожості, неоднозначності проявів внутрішнього у зовнішньому перетворюють процес сприйняття іншого «Я» в мистецтво – тонке і складне.

Виконуючи навчальні завдання, майбутні педагоги в аналогічних і схожих ситуаціях спілкування з батьками опановують і закріплюють раніше засвоєний теоретичний матеріал.

Заключною ланкою навчання майбутніх вихователів умінням педагогічного спілкування з батьками в умовах тренінгу є вироблення певного рівня відповідальності перед батьками за свої дії, і поведінку, окреслюється педагогічна спрямованість і схильність до певної комунікативної поведінки.

Центральним завданням заключного етапу формування умінь педагогічного спілкування у майбутніх вихователів є осмислення, закріплення та вдосконалення знань і способів діяльності, виведення діяльності майбутніх вихователів на творчий рівень. Цей етап реалізується під час виробничої педагогічної практики у закладах дошкільної освіти та передбачає:

1) спостереження за взаємодією вихователя з батьками вихованців в умовах ЗДО;

2) інтерв'ювання вихователів з метою виявлення результату реалізованої вихователем системи педагогічного спілкування з батьками;

3) оцінка ефективності педагогічного спілкування вихователя з батьками у формі звіту;

4) включення майбутніх вихователів у планування і організацію різних форм взаємодії з батьками та різних форм спілкування;

5) самоаналіз, спрямований на усвідомлення майбутнім вихователем свого стилю педагогічного спілкування з батьками під час взаємодії в умовах ЗДО.

Результатом виконання навчальних завдань має стати перехід майбутнього вихователя від пошуково-конструктивного рівня до творчого.

Під час проходження виробничої педагогічної практики майбутні вихователі закріплюють і вдосконалюють раніше освоєні операції педагогічного спілкування з батьками, а також засвоюють нові операції в умовах ЗДО.

Педагогу, зацікавленому в ефективній співпраці з батьками, необхідно вміти управляти соціально-психологічною атмосферою в групі, що представляє собою динамічне поле відносин, в якому розгортається групова діяльність і яке визначає самопочуття особистості, міру прояву особистісного «Я», а, отже, і зацікавленість кожного.

Педагогічна винахідливість – операція, яка полягає в умінні гнучко перебудувати важку педагогічну ситуацію, надавати їй позитивний емоційний тон, позитивну і конструктивну спрямованість.

Таким чином, в наведеному педагогічному тренінгу враховувалися завдання різних рівнів засвоєння (від репродуктивного до творчого), а також ступінь самостійності учасників при виконанні того чи іншого навчального завдання (керівництво, контроль з боку педагога, самостійні дії).

До репродуктивних ми відносили завдання, які виконувалися строго за схемою, інструкцією при безпосередньому керівництві тренера і досвідченого педагога.

До пошуково-конструктивних – виконуються за інструкцією під контролем педагога з елементами самостійності і ініціативи самого учасника.

Завдання творчого рівня не припускали втручання тренера в процес виконання, але припускали консультативну та оціночну діяльність тренера і досвідченого педагога.

Представлені навчальні завдання носять навчально-тренувальний характер. Завдання першого та другого рівнів засвоєння нами розглядаються як підготовчі до виконання завдань третього рівня засвоєння. Завдання, що виконуються на творчому рівні засвоєння, розглядаються нами як певний рівень педагогічної майстерності, досягнутий випробуванням в оволодінні технологією педагогічного спілкування.

За нашими спостереженнями, в експериментальній групі підвищився середній рівень товарищкості, комунікативності, тим не менш, слід зазначити, що на рівень товарищкості впливає тип темпераменту, таким чином, дана характеристика практично не піддається корекції.

Проведене дослідження показало, що тренінгові заняття сприяють формуванню умінь педагогічного спілкування у майбутніх педагогів, їх ефективність посилюється

Таким чином, запропонована система тренінгових завдань дає майбутнім вихователям можливість:

- 1) усвідомлено опанувати операціями і вміннями педагогічного спілкування з батьками;
- 2) постійно вдосконалювати свої педагогічні вміння;
- 3) рефлексувати свою професійно-педагогічну діяльність, вносити в неї корективи.

Ми робимо акцент на таку систему навчання майбутнього вихователя педагогічного спілкування з батьками, яка активізує діяльність, знання і вміння майбутнього педагога, спонукає його до

аналізу дій і результатів практичного навчання, формує установку на самовдосконалення в професійній діяльності.

Для успішного формування у майбутніх вихователів умінь педагогічного спілкування з батьками необхідно дотримуватися спеціальні умови:

- взаємоповага учасників навчального процесу,
- їх довіра і відкритість, партнерські відносини, доброзичлива психологічна атмосфера на навчальних заняттях,
- позитивна мотивація на педагогічне спілкування,
- потреба в самоспостереженні, самоаналізі і самооцінці професійно-педагогічних дій.

Одним з найбільш важливих властивостей тренінгу, перевірених нами на практиці, стало те, що він сприяє зняттю тривожності, страху перед професією, дозволяє майбутнім вихователям краще пізнати себе, свої здібності, позбутися деяких шаблонів, стереотипів сприйняття.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Академия, 2005 - 328 с.
2. Игони́на М. В. Формирование умений и навыков педагогического общения у молодого учителя: дис. ... канд. пед. Наук : 13.00.01 / М. В. Игони́на. – М., 2009. 160 с.
3. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении: кн. для учителя. — М.: Просвещение, 1987. - 190 с.
4. Кушнір В. М. Організація взаємодії закладу дошкільної освіти з родиною: навчальний посібник для підготовки студентів зі спеціальності 012 Дошкільна освіта. – Умань: ВПЦ «Візаві». – 2018. – 221 с.
5. Леви В. Исповедь гипнотизера / В. Леви. – М., 1994. – с. 47.
6. Леонтьев А. А. Педагогическое общение. - М.: Просвещение, 1996. - 148 с.
7. Мудрик А. В. Общение - как фактор воспитания школьников. - М.: Просвещение, 1984. - 114 с.

8. Фалей М. В. Педагогическое общение : учебное пособие /. М. В. Фалей. – Южно-Сахалинск : изд-во СахГУ, 2014. – 116 с.