

**Коммуникативная
компетентность
педагогического
коллектива**

Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Функции общения (по Б.Ф. Ломову):

- *информационно-коммуникативная* (охватывает процессы приема – передачи информации в процессе общения);
- *регуляционно-коммуникативная* (связана со взаимной корректировкой действий при совместной деятельности);
- *аффективно-коммуникативная* (отвечает за изменение эмоционального состояния людей в процессе коммуникации).

Структура общения (по Г.М. Андреевой):

Коммуникативная (передача информации, обмен ею между общающимися).

Интерактивная (взаимодействие между людьми в процессе общения).

Перцептивная (восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).

Средства общения.

- **Вербальные (слова и их значение)** – устная (говорение, слушание) и письменная (письмо, чтение) речь.
- **Невербальные (несловесные средства передачи информации)** – взгляд (готовность к контакту, внимание); кинесика (жесты, мимика, пантомимика, позы); паралингвистика (качества голоса, интонация); проксемика (пространство и расстояние).

Зоны общения.

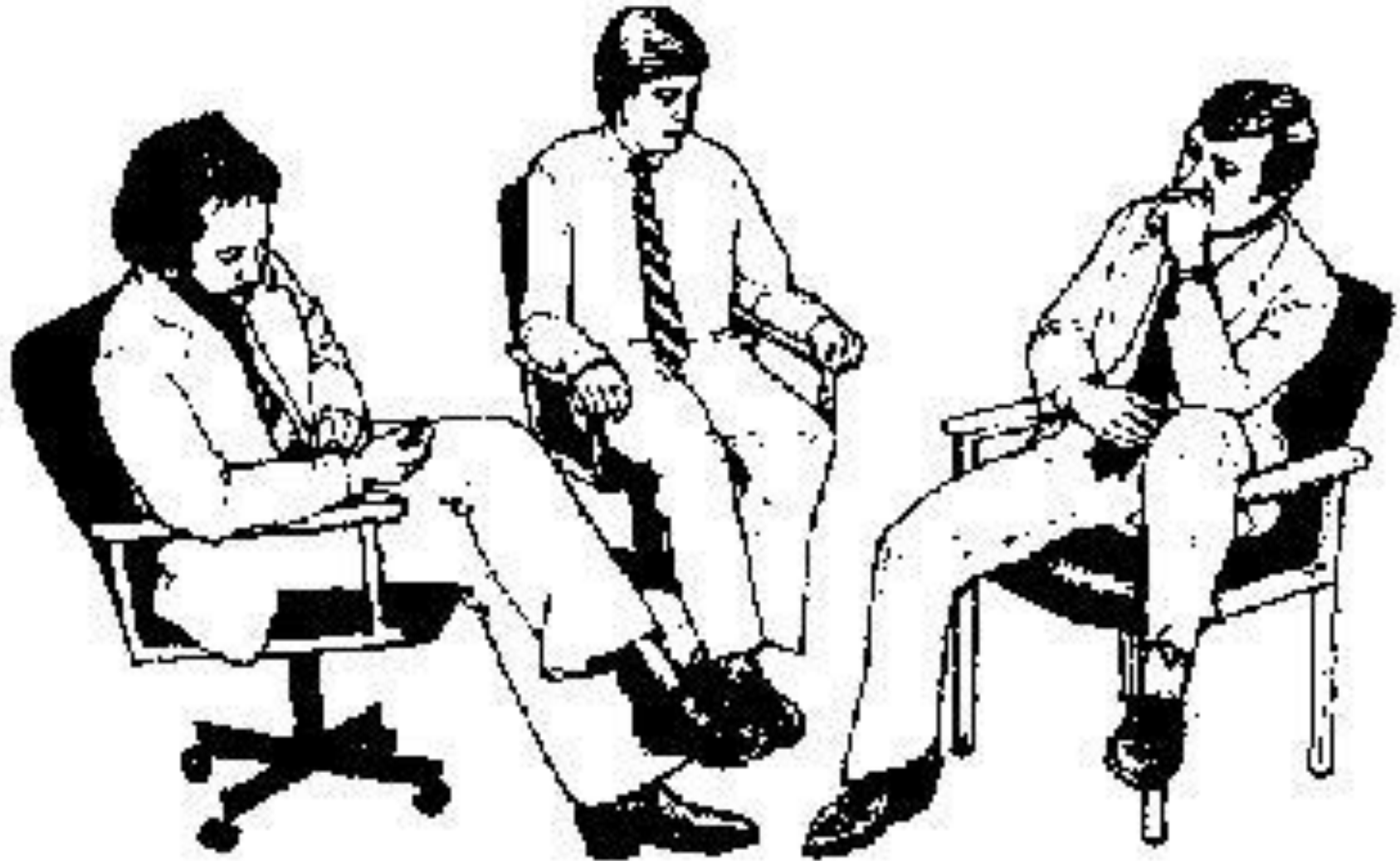
- 1. *Интимная* (до 0,46м). Зона личного пространства, самого близкого общения (друзья, любимые).
- 2. *Личная* (0,47 – 1,2м). Зона дружеского общения, общение на вечерах, праздниках.
- 3. *Социальная* (1,25 – 3,5м). Зона деловых встреч, чисто официальное общение. Иногда подчеркивается дистанция «руководитель – подчиненный».
- 4. *Общественная* (3,55 – 7м). Зона публичных выступлений (лектор – аудитория), довольно формальное общение. Собеседники испытывают определенное чувство безопасности.
- 5. *Общедоступная* (свыше 7м). Зона, не контролируемая человеком: ему все равно, кто в ней находится, т.к. личная безопасность уже обеспечена.

Негативные --- жесты

тупка скрещены на сруба
закрытость, оборонительная
позиция.



Перекрещивание ног, нога на ногу – закрытость. Руки на коленях или держатся за стул – готовность закончить встречу, начать действовать (как с положительным, так и с отрицательным результатом разговора).



Поворот головы в сторону от собеседника – вежливый отказ от общения. Использование обеих рук для поддержание какого-либо предмета – замаскированная защита, попытка скрыть неуверенность или нервозность.



Груда развешены в стороны, плечи
приподняты – недоумение,
бессилие



Руки в бедра – агрессивность,
готовность действовать немедленно.



Подпирание рукой щеки или подбородка - скука



Руки заложены за спину с захватом запястья или локтя – нервозность, попытка взять себя в руки



Позитивные жесты

Раскрытые руки ладонью вверх – дружелюбие, открытость, желание сотрудничать.



*Руки разведены в сторону, пальцы
разжаты – открытость, готовность пойти
на контакт*



Наклон, поворот тела к собеседнику – готовность к взаимодействию. Визуальный контакт глазами – открытость.



*Подпирание щеки кулаком, указательный палец
выпрямлен и упирается в висок - интерес.*



Почесывание, поглаживание подбородка – процесс принятия решения.



манящая с темками
предметами – пауза для
размышления.



воспитатель при общении с родителями:

1. непонимание родителями самооценности периода дошкольного детства и его значения.
2. Неоправданно позитивные ожидания родителей от дошкольного учреждения. Неоправданно позитивное отношение возникает тогда, когда родители, отдавая ребёнка в детский сад, думают о том, что в детский сад всему научит, а родителям ничего не нужно будет делать. Если ожидания оказываются напрасными, возникает напряжение между родителями и педагогами. Детский сад никогда не сможет полностью заменить родителей и воспитательное воздействие семьи.

дошкольного учреждения. Такое отношение возникает, если личный детсадовский опыт родителя был неудачным или сам родитель не посещал детского сада, но слышал множество разговоров о том, что это очень плохо и др. Излишняя озабоченность родителей о ребенке только нервирует малыша, настраивает его против детского сада. А также отрицательно влияет на отношения между воспитателем и родителем.

4. Воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролером, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребёнка, даёт какие-то рекомендации, родитель часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя.

5. Непонимание педагогами своей роли в отношениях с родителями, неуверенность и неспособность вести диалог, а порой и полное отсутствие навыков общения.

Рекомендации для педагогов по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями детей:

1. Открытое и содержательное общение. Нужно давать родителям максимум информации как текущего, так и общего характера. Стоит стремиться к непротиворечивости коммуникации, т.е. согласованности вербальных и невербальных посланий.

2. В общении с родителями используйте *коммуникативные техники*:

- *техники установления контакта*: контакт глаз, улыбка, приветствие, обращение по имени отчеству, открытая поза, короткая дистанция, открытые жесты, подчеркивание значимости, комплимент.
- *техники пассивного слушания*: поддакивания, стимулирующие реплики (конечно, правильно, я вас понимаю, я с вами согласна и т. п.), расспрашивание.
- *техники активного слушания*: пауза, вопрос, проговаривание, интерпретация (Правильно ли я вас поняла, что вы хотели сказать... Давайте уточним, вы имели в виду...»).

3. Важным в общении с родителем является формирование системы «Мы» как ориентации на совместные цели в развитии и воспитании детей. Такое общение позволяет находить точки соприкосновения, подчеркивая сходство, а не фиксироваться на различиях, подпитывая конфликт.

4. Информируйте родителей о событиях в детском саду, достижениях и успехах ребенка, возрастных нормах, кризисах развития, системе поощрений и наказаний и др. Постоянно обновляйте свои знания и анализируйте имеющийся опыт.

5. Откажитесь от попыток установить справедливость и определить, кто прав, а кто виноват. У каждого человека своя правда. Важнее попытаться преодолеть свой эгоцентризм и встать на позицию партнера по общению, понять, что стоит за его правдой.

снижения эмоционального напряжения можно «нечаянно» ронять предметы — пока вы поднимаете какую-то вещь, у вас есть несколько секунд, чтобы выключиться из непосредственного контакта, обдумать свою реакцию, альтернативные решения.

7. Переключайтесь в ситуации конфликта на отдаленные перспективы. Попробуйте в ходе беседы с родителями обсудить не только текущие вопросы, но и будущие положительные события в жизни ребенка, его семьи, детского сада.

8. Используйте технику созидательного альтруизма — политика добрых дел заразительна. Включайте родителей в различные совместные с детьми акции, мероприятия, творческие работы.

когда уверенность в позитивном разрешении событий ведет к ожидаемому результату. И дело здесь не в мистике, а в том, что наша психика откликается на те установки, которые мы ей задаём. Установка *«Я найду точки соприкосновения с этим родителем»* активизирует заинтересованность, позитивные невербальные сигналы и стремление понять друг друга. Установка *«С этим родителем невозможно общаться»* даст сигнал обнаруживать всё больше негативных качеств, выделять только отрицательные характеристики и посылать невербальные сигналы отвержения, которые сразу распознает партнер по общению.

10. Проанализируйте типичные жалобы. Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, вам стоит изменить какие-то моменты в своем отношении к родителям или общении с детьми и родителями. Важно сохранять открытость к конструктивной критике и готовность меняться. Также важно анализировать свое состояние: «Почему вы стремитесь доказать свою правоту?», «Почему эмоционально реагируете на конкретного человека?».

Спасибо за сотрудничество!

