Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» с. Тербуны

Тербунского муниципального района Липецкой области

Обобщила: воспитатель

Зуева Татьяна Витальевна

с. Тербуны, 2019 год

*Роль внешнего имиджа педагога в эффективном взаимодействии с родителями.*

- Внешний привлекательный имидж: костюм, голос, доброжелательный тон, улыбка и др.

- Нужные черты во внутреннем имидже – выдержка и спокойствие.

- Настройка на общение

* Мысленная установка – « Я – Х» - «Т – Х» (Э. Берн)
* Обращение к аудитории с целью установления контакта (по методике Р. Гандапаса)

10 основных принципов эффективного общения (по М. Безруких)

Принцип 1 Уметь настроиться на эффективное общение.

Принцип 2 Уметь говорить.

Принцип 3 Уметь слушать и слышать.

Принцип 4 Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них.

Принцип 5 Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.

Принцип 6 Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.

Принцип 7 Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.

Принцип 8 Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет».

Принцип 9 Уметь признавать свои ошибки и извиняться.

Принцип 10 Уметь показывать свое расположение и благодарить.

*Навыки, необходимые для эффективного общения.*

* Умение выслушать родителей.
* Умение показать свою заинтересованность.
* Умение высказывать свою мысль так, чтобы её услышали ( спрашивайте мнение собеседника по ходу разговора, чтобы понять его реакцию («Вы согласны ?..», «Что вы думаете?..»))

Если говорите что-то приятное, выделяйте эти слова интонацией. Не подчеркивайте то, что может огорчить. Не давайте советов, если вас об этом не просят и др.

* Понять, что вас услышали.
* Умение найти общее решение проблемы.
* Владеть техникой «вежливого отказа».

*Навыки для позитивного настроя «Быть на стороне ребёнка – значит строить отношения».*

- Забыть прошлые неудачи, обиды и пр.

- Начать общение «с чистого листа»

- Создать атмосферу доброжелательности.

- Культура общения: стараться использовать полезные слова, избегать жестких требований, угроз, обвинений и пр.

*Полезные слова* «Рада вас видеть», «Спасибо, что нашли время для нашей встречи».

Подготовительный этап к общению

- Продумать заранее внешний вид ( особенно при первом знакомстве и в проблемных ситуациях)

- Отрефлексировать свои эмоции.

- Понаблюдать ещё раз за ребёнком.

- Выделить и четко сформулировать конкретные проблемы ребёнка.

- Четко определить цель встречи.

- Записать вопросы, которые хотели задать родителям.

Полезные фразы при жалобе сразу в вышестоящие организации.

Педагогу важно:

- сохранять спокойствие;

- не развивать в себе обиду за «несправедливость»

Взять тайм-аут.

*Полезные фразы* - «Я должна разобраться в сути жалобы и готова обсудить это завтра».

- «Мне бы хотелось понять причину недовольства, а потом это обсудить».

- «Я была огорчена вашей реакцией, но хотела бы решить наши проблемы. Давайте их обсудим».

Разбор в содержании жалобы.

Педагогу важно умение – разобраться, что лежит в основании жалобы – факт или эмоции.

«Если в основе есть факты – надо четко сформулировать контраргументы»

«Если в жалобе – одни эмоции – разобраться в мотивах, что вызвало эти эмоции?»

Общие причины, когда взаимодействие у обеих сторон не складывается.

- сложность первого контакта

- непонимание и недовольство ( с обеих сторон)

- не умеем общаться

Помните, что тон «делает фразу», поэтому если он не выдержан, даже обычные слова в сочетании с интонацией и соответствующим выражением лица не скроют ваше отношение – и разговор не получится.

- не думаем о последствиях.