**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования город Краснодар «Детский сад комбинированного вида № 228» «Голубка»**

350078, г. Краснодар, ул.им.Тургенева № 146, тел./факс (861)22-57-51, 220-45-07

e-mail: [detsad228@kubannet.ru](mailto:detsad228@kubannet.ru)

**Семинар-практикум**

**«Доброжелательность и вежливость – важные качества педагога»**

**Выполнила:**

Симонова Елена Рафаеловна, педагог-психолог

**Цель семинара-практикума:**

- конкретизировать знания педагогов по вопросам профессиональной этики и педагогического общения, повысить уровень психологической компетентности педагогов и их общей психологической культуры.

**Задачи семинара-практикума:**

-формирование первичной установки на выбор конструктивных стратегий в межличностном взаимодействии;

- формирование навыков позитивного общения педагогов;

- развитие коммуникативных умений педагогов ДОУ;

- выработка примерных рекомендаций, которые можно применить в профессиональной деятельности в общении со всеми участниками образовательного процесса.

В начале нашей встречи хочется напомнить, что такое этика. Какова этимология этого слова? Слово это образовано от древнегреческого einos – «нрав, обычай, хороший образ мысли». Профессиональная этика педагога требует призвания, преданности своей работе и чувства ответственности при исполнении своих обязанностей.

Требования, предъявляемые в настоящее время современным обществом к педагогу, весьма велики. О его профессиональных качествах судят не только по тому, насколько он владеет различными методиками, но и по тому, насколько хорошо он воспитан. Культурный человек, каковым мы хотим видеть педагога, должен владеть достижениями поведенческой культуры, уметь использовать ее в профессиональной деятельности и личной жизни.

Педагогическая этика рассматривает сущность основных категорий педагогической морали и моральных ценностей. Какие моральные ценности вы можете назвать? Это система представлений о добре и зле, справедливости и чести, которые выступают своеобразной оценкой характера жизненных явлений, нравственных достоинств и поступков людей. Среди этих категорий – профессиональный педагогический долг, педагогическая справедливость, педагогическая честь и педагогический авторитет.

Педагог должен быть требователен по отношению к себе и стремится к самосовершенствованию. Для него характерны самонаблюдение, самоопределение и самовоспитание.

Педагог несет ответственность за качество и результаты доверенной ему педагогической работы - воспитания.

Педагог несет ответственность за физическую, интеллектуальную, эмоциональную и духовную защиту детей, оставленных под его присмотром.

Педагог несет ответственность за порученные ему администрацией функции и доверенные ресурсы.

Для педагога необходимо постоянное обновление и саморазвитие. Он занимается своим образованием, повышением квалификации и поиском наилучших методов работы.

Своим поведением педагог поддерживает и защищает исторически сложившуюся профессиональную честь педагога.

Педагог передает молодому поколению национальные и общечеловеческие культурные ценности, принимает посильное участие в процессе культурного развития.

В общении со своими воспитанниками и во всех остальных случаях педагог уважителен, вежлив и корректен. Он знает и соблюдает нормы этикета, подходящие для каждой отдельно взятой ситуации.

Вежливость – это умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения. Вежливость предусматривает демонстрацию хороших манер и знание этикета. Очень важно, чтобы с детства нас окружало как можно больше доброго и красивого, однако умение различать добро и зло не дается с рождения. Этот навык приобретается в процессе ежедневной кропотливой работы взрослых, которые на своем примере воспитывают у детей стремление быть вежливыми и доброжелательными.

Доброжелательность - это характеристика человека, желающего добра людям, готового содействовать благополучию других. Доброжелательность предполагает проявление теплоты чувств, гибкости в контактах, коммуникабельности, способности к пониманию других людей.

Для воспитания вежливости и доброжелательности необходим постоянный добрый пример общения. У этикета есть словесные и несловесные средства - «вежливые слова», рукопожатия, жесты, интонации, манеры.

Утро обязательно нужно начинать со слов «Доброе утро», «Я рада Вас видеть», «Здравствуйте».

При общении: «Разрешите», «Будьте добры», «Пожалуйста», «Не затруднит ли Вас», «Спасибо».

Вечером: «Добрый вечер», «До завтра», «До встречи», «Всего хорошего», «Хороших выходных» и т.д.

Существует правило десяти секунд общения, при которых складывается впечатление о человеке, иными словами самопрезентация: умение преподнести себя.

Доброжелательный настрой во многом зависит от физической привлекательности, т.е. когда Вы общаетесь с человеком очень важно выглядеть опрятно; стиль одежды также является важным компонентом оформления внешности любого человека; следить за осанкой, которая ассоциируется с уверенностью в себе и оптимизмом; походка; мимика; жестикуляция; манера говорить –все это очень важно для доброжелательного настроя в общении.

Авторитет педагога основывается на компетенции, справедливости, такте, умении заботиться о своих воспитанниках. Педагог не создает свой авторитет при помощи некорректных способов и не злоупотребляет ими.

Педагог воспитывает на своем положительном примере. Он не спешит осуждать и не требует от других того, что сам соблюдать не в силах.

Педагог имеет право на неприкосновенность личной жизни, однако выбранный им образ жизни не должен ронять престиж профессии, извращать его отношения с воспитанниками и коллегами или мешать исполнению профессиональных обязанностей.

Пьянство и злоупотребление другими одурманивающими веществами несовместимо с профессией педагога. Педагог должен дорожить своей репутацией.

Работа с семьей ребенка – это кропотливый труд. И это требует от педагогов определенных усилий. И воспитатель, и родитель – взрослые люди, которые имеют свои психологические особенности, возрастные и индивидуальные черты, свой жизненный опыт и собственное видение проблем.

На мгновение включим фантазию и представим себе .... Утром мамы и папы приводят детей в детский сад, вежливо говорят: «Здравствуйте!» – и уходят. Целый день дети проводят в детском саду: играют, гуляют, занимаются... А вечером приходят родители и, сказав: «До свидания!», уводят ребятишек домой. Педагоги и родители не общаются, не обсуждают успехи детей и испытываемые ими затруднения, не выясняют, чем живет ребенок, что его интересует, радует, огорчает. А если вдруг возникают вопросы, то родители могут сказать, что было анкетирование и мы там обо всем рассказали. А педагоги ответят им так: «Ведь есть же информационные стенды. Прочитайте, там все сказано!» Согласитесь, картина получилась безрадостная ... И, хочется сказать, что такое просто невозможно.

У педагогов и родителей есть единые задачи: сделать все, чтобы дети росли счастливыми, активными, здоровыми, жизнелюбивыми, общительными, чтобы они стали гармонически развитыми личностями. Современные дошкольные учреждения много делают для того, чтобы общение с родителями было насыщенным и интересным. Основная задача — достижение реального сотрудничества между детским садом и семьей. Общение будет успешным, если оно содержательно, основано на общих и значимых для обеих сторон темах.

Кому принадлежит ведущая роль в организации общения? Конечно, воспитателю. Чтобы выстроить его, важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи, быть в курсе последних достижений науки. Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленников.

Педагог, компетентный в сфере общения с родителями, понимает, зачем нужно общение и каким оно должно быть, знает, что необходимо, чтобы общение было интересным и содержательным, и, главное, активно действует.

Многие педагоги испытывают затруднения в общении с родителями воспитанников. Кто-то считает, что во всем виноваты родители, которым нет дела до детей и их развития, которые не хотят, чтобы их ребенок вырос хорошим. Согласится с этим сложно. Родителям не всегда хватает времени для общения, есть и категории трудных родителей, но важно другое. Нужно педагогам увидеть причины трудностей — не только в родителях, но и в себе.

Вывод однозначный: над профессиональной компетентностью педагогов в общении с родителями нужно постоянно работать, в связи с этим педагогу в работе с семьей и в психолого-педагогическом просвещении родителей важно выстроить систему, в которой обе стороны взаимодействия (детский сад и семья) становятся равноправными, равноценными и автономными партнерами в обеспечении всестороннего развития ребенка. Это достаточно сложно, поскольку воспитатель в ситуации взаимодействия должен выступать в двух ролях: как «официальное лицо» - представитель образовательного учреждения и как доверительный собеседник, с которым поделиться, не опасаясь осуждения.

**Упражнение «Самый трудный родитель, самый приятный родитель».**

Цель: осознание эмоционального восприятия родителей воспитанников.

Процедура выполнения: Педагогам предлагается в группах по 3-4 человека создать обобщённый портрет родителя, общение с которым вызывает у них отрицательные чувства. Затем создать портрет того родителя, общение с которым всегда вызывает положительные эмоции.

Анализ упражнения.

1. Какие эмоции вы испытали, создавая портрет родителя, с которым вам неприятно вступать в контакт? какие качества вы отразили в этом портрете? Были ли у вас в практике такие родители?

2. Что вы чувствовали при создании портрета родителя, с которым вам приятно общаться? Есть ли в вашей группе такие родители?

3. Как вы считаете, нужно ли искать пути контактов с теми родителями, которые вам неприятны.

**Упражнение «Мимика и жесты»**

Цель: формирование умения осознанного использования мимики и жестов в общении.

Педагогам предлагается передать какое-либо сообщение, используя только невербальные формы общения. Варианты игры:

— только при помощи рук показать родителям, как ребенок выполнил задание на занятие по ИЗО;

— при помощи мимики (без жестов) показать непослушного ребенка на занятии;

— при помощи мимики, жестов и позы показать, как ребенок вредничал на занятии по ИЗО.

Анализ упражнения.

1. Часто ли Вы используете мимику и жесты в общении с родителями?

2. Оказывают ли влияние Ваши мимика и жесты на установление доброжелательных отношений с родителями?

3. Можете ли Вы определить состояние родителей по их мимике и жестам?

**Решение ситуаций.**

**Ситуация 1.**

Воспитатель обратился к маме одного из воспитанников с рассказом о том, что нового дети узнали на занятиях, и предложил закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко ответила, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя — он «получает за это деньги».

**Комментарий психолога**. Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами. Если дошкольник из такой семьи воспитывается в вашей группе, необходимо по возможности уделять ему больше внимания.

Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, ведь заставить маму заниматься с ребенком нельзя. В данном случае лучше уклониться от конфликта. Это поможет сохранить достоинство воспитателя как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый родителем резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком.

**Ситуация 2.**

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, и обвиняют педагога, что он плохо следит за детьми. Воспитатель предлагает родителям всю прогулку держать их ребенка за руку.

**Комментарий психолога.** Если предложение педагога сделано в шутливой форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор — прекрасное средство снятия психологического напряжения. Но тут же постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движений он воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же задумайтесь над словами родителей, возможно, «нет дыма без огня».

**Решение педагогических ситуаций. Игра-инсценировка «Как поступить?»**

**Задание для команд.**

Каждая команда придумывает конфликтную ситуацию «воспитатель — родитель», объявляет её команде соперников. Каждая из команд должна проиграть данную ситуацию и найти выход из создавшейся ситуации. (Мама предъявляет претензию, воспитатель находит выход).

**Вопросы к педагогам после проигрывания ситуации:**

Какую роль было легче реализовать, роль «предъявителя претензий» или роль «ответчика»?

Какие методы вы использовали для разрешения предложенной ситуации?

Смогли ли Вы убедить противоположную сторону, сумели ли разрешить конфликтную ситуацию (на ваш взгляд)?

**Упражнение «Желаю Вам».**

Цель: развитие умения доброжелательного общения с родителями.

Процедура выполнения: сидя в кругу, сделать комплимент сидящему рядом участнику тренинга как одному из родителей («особенного» ребенка) своей группы.

В конце ведущий может отметить, что самым лучшим комплиментом для родителей служат добрые слова об их ребенке. Кроме того, умение педагога вычленить хорошее качество в каждом ребенке свидетельствует о его компетентности в глазах родителей.

Анализ упражнения

1. Что Вы чувствовали, высказывая пожелания?

2. Удалось ли Вам высказать комплимент, обращаясь именно к родителю, а не к коллеге по работе?

3. Какие трудности возникли у Вас при выполнении задания?

**Упражнения на развитие коммуникативности педагога.**

**Упражнение 1. «Кто эта маска?»**

Цель: развивать умение производить впечатление в соответствии с выбранным образом.

Предлагаю командам разыграть образы родителей:

- «Рубаха-парень»;

- «Вечно недовольный»;

- «Сомневающийся»;

- «Интересующийся».

Каждая команда выбирает по два образа, называть вслух не надо, пусть команда соперников угадает тот образ, который вы изобразите. Зрители при затруднении могут задавать вопросы.

Вопросы к упражнению:

1. Что было проще создать образ или угадать его?

2. Появились ли у вас какие-то ассоциации, воспоминания в связи с тем или иным образом?

3. Способны ли вы с первого взгляда определить внутреннюю роль партнера по общению?

**ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ.**

Игра «Хорошо ли быть воспитателем?!».

Цель: развивать реакцию, логическое мышление, умение находить аргументы в утверждение высказываний, характеризующих профессию педагога.

Ведущий: Уважаемые коллеги! Вы должны по очереди высказаться о своей работе, приводя доводы о ее значимости. Найти положительные стороны и отрицательные.

Психолог: вот и подошла к концу наша встреча. Мне бы хотелось дать вам памятку, которая поможет вам в успешной педагогической деятельности

**Примерный кодекс общения:**

1. Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.
2. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
3. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.
4. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
5. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.
6. В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.

**Памятка педагогам**

Беседы с родителями – наиболее доступная и распространённая форма установления связи педагога с семьей, его систематического общения с отцом и матерью ребёнка.

* при проведении беседы необходимо выбирать наиболее подходящие условия и начинать её с нейтральных вопросов, далее переходить непосредственно к главной теме;
* в беседе педагог больше слушает и слышит, а не учит воспитывать ребенка или назидает;
* если беседа возникла стихийно (обычно в этом случае её инициаторами бывают родители) и педагог не может уделить отцу или матери необходимое внимание, он договаривается о специальной встрече с родителями в удобное для них время;
* важное значение имеет живой характер беседы, доброжелательность, но дружеский тон, в котором ведется беседа, не исключает предъявления воспитателем необходимых требований.

Доброжелательность педагога, обоснованность его оценок и выводов, которые он делает с позиции интересов ребёнка, вызывают у родителей желание откровенно высказывать свое мнение, поделиться впечатлениями, рассказать о поведении ребёнка в семье.

***Основные правила установления хорошего личностного контакта и построения эффективного общения и взаимодействия с родителями.***

**Вступление в контакт с собеседником.**

* Вопросы, поддерживающие беседу. Ставьте вопросы, интересующие собеседника, чтобы заинтересовать его.
* Не начинать с вопросов, вызывающих у собеседника негативные переживания. Если вы увидите пассивность собеседника: вы начали с неудачного вопроса, у него нет настроения, взяли не тот тон, угодили в больное место – постарайтесь сразу исправить ошибку – будьте активно – внимательными.

***Как правильно вести беседу.***

* Как лучше ставить вопросы? Не ставьте вопросы «в лоб» (лучше их ставить в косвенной форме). Вопросы должны быть краткими, понятными собеседнику.
* Слушать внимательно и доверительно. Показывать это собеседнику взглядом, мимикой, жестами, всем своим телом, наклоненным к собеседнику. Сочувствуя, одобряя и поддерживая, можно услышать максимальное количество информации.
* Дать возможность собеседнику высказаться. Не торопите его. Одобряйте точность высказанных мыслей. Задавайте встречные вопросы с целью помощи высказаться или одобрения точности высказанных мыслей.
* Не прерывать высказывания собеседника. Собеседник всегда говорит о значимых для него вещах. Помните! При прерывании беседы утрачивается контакт, и важная информация может быть утеряна.