

АЛГОРИТМ ПОВЕДЕНИЯ ПЕДАГОГА В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ «ПЕДАГОГ-РЕБЕНОК»

1. <i>Контролировать собственные негативные эмоции, таким образом, взрослый:</i> не подкрепляет деструктивное поведение ребенка; демонстрирует положительный пример, сохраняет партнерские отношения, необходимые для дальнейшего сотрудничества. На данном этапе действует правило «стоп». Это время для оценки ситуации и осознания своих эмоций («Что я сейчас чувствую? Что я сейчас хочу сделать?»).
2. <i>Проанализировать причины поведения ребенка, понять его чувства, состояние:</i> «Что с ним происходит? Каковы причины его поведения?»
3. <i>Установить контакт.</i> Подойдите к ребенку, назовите его по имени, установите зрительный контакт, по возможности – тактильный, уточните, чем он занят (ребенок не может моментально переключаться с одной деятельности на другую).
4. <i>Определить цели и средства педагогического воздействия:</i>
• «Какой результат я хочу получить? Каким образом я могу его достигнуть?»
• Педагогическое воздействие не должно быть направлено против личности ребенка.
• Важно ограничиться обсуждением актуального поведения ребенка, по принципу «здесь и сейчас», избегая анализа других поступков.
• Правила (ограничение, требование, запреты не должны вступать в явное противоречие с важнейшими потребностями ребенка (движение, познание). Предъявляя ребенку свои требования, учитывайте его возможности, а не свои желания. Тон, в котором сообщается требование или запрет, должен быть дружелюбно-разъяснительным, а не повелительным. Воспитатель не доминирует в беседе, он посредник, помощник.

Общие правила поведения «Педагог-Педагог»

1. Соблюдать профессиональную этику и помнить, что на работе вы прежде всего – профессионал!
2. Держать эмоции под контролем. Воздерживаться от оценочных суждений и эмоциональных реакций на возникшую ситуацию.
3. Разграничить деловые стороны конфликта и межличностные отношения.
3. Совместно распределить профессиональные обязанности. Принять согласованное решение при рассмотрении ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что обе стороны приходят к соглашению. Заключить договоренность (соглашение со взаимной ответственностью по ключевым вопросам о профессиональных правах и обязанностях).

*«Секрет успеха заключается в умении понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи и с его, и со своей точек зрения»
(Генри Форд)*

МАСТЕРСТВО ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ

Памятка для педагогов



*Подготовили участники творческой группы
ГМО педагогов-психологов:
Коваль Н.В., педагог-психолог
МБДОУ «Детский сад № 42» г. Воркуты,
Шовадаева М.И., педагог-психолог
МБДОУ «Детский сад № 37» г. Воркуты,
Лимонцева Г.В., педагог-психолог МБДОУ
«Детский сад № 35» г. Воркуты,
Гордеева Л.С., педагог-психолог МБДОУ
«Детский сад № 17 комбинированного вида» г. Воркуты,
Сонцова А.И., педагог-психолог
МБОУ «Начальная школа - детский сад № 1» г. Воркуты
Шерепа В.А., педагог-психолог
МБДОУ «Детский сад № 18» г. Воркуты*

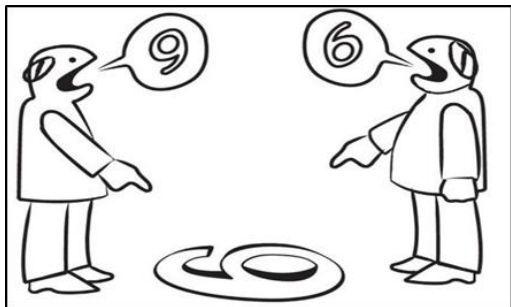
Коммуникативная компетентность является одной из главных составляющих профессионального уровня педагога ДОУ. От нее зависят благоприятный морально-психологический климат, результативность контактов, эффективность общения с точки зрения решения проблем, удовлетворенность своим трудом, а также качество воспитательно-образовательного процесса и имидж дошкольного образовательного учреждения.

Важно понимать, что:

- профессиональное общение не должно складываться стихийно, необходимо его целенаправленно формировать;
- необходимо постоянно развивать и совершенствовать свои коммуникативные навыки, включающие:
 - грамотную речь; владение определенной лексикой; развитость устной речи (в том числе ее четкость и правильность);
 - знание и владение ораторскими приемами;
 - умение проявлять индивидуальный подход к собеседнику;
- знание личностных особенностей людей, с которыми предстоит общаться;
- умение соблюдать этику общения;
- владение коммуникативными тактиками и стратегиями: умение анализировать внешние сигналы (телодвижения, мимика, интонации); способность устранять конфликты; владение навыками активного слушания; актерские способности.

Формула взаимодействия «шесть-девять»

Каждый из нас видит правильно, но все мы видим по-разному. Для того, чтобы увидеть одинаково, необходимо встать на сторону собеседника.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ «ПЕДАГОГ-РОДИТЕЛЬ»

Не расширять предмет ссоры

Одновременное высказывание многих претензий провоцирует у родителей защитную реакцию (агрессию, гнев, обиду). Обсуждать с родителем только саму ситуацию, не переходить на личностные качества детей.

Применять "Технику сэндвича"

Начало и конец общения должны носить *позитивный* характер, а середина включать все *негативные* моменты (которые действительно необходимы): начать с хорошего- продолжить сложным и неприятным-закончить хорошим.

Сформулировать позитивное решение конфликтной ситуации

Заключить договоренность (соглашение со взаимной ответственностью по ключевым вопросам о правах и обязанностях). **Озвучить достигнутые договоренности** (соглашение со взаимной ответственностью по ключевым вопросам о правах и обязанностях).

Проявлять эмоциональную выдержку

Не допускать, чтобы преобладали эмоции (эмоциональный тон разговора, категоричность, безапелляционность высказываний, повышенный тон).

Применять правила трех «Да»

«Да, я Вас понял», «Да я тоже об этом хотела поговорить», «Да, это очень важно». Подчеркнуть общность интересов, целей и задач в решении проблемы

Использовать слова-амортизаторы

«Я вас понимаю, хорошо, что вы обратили на это внимание», «Это важная/серьезная тема/вопрос», «Что мы можем сделать для урегулирования ситуации», «Как вы полагаете будет лучше», «Ваши варианты решения» и т.п.