

МАСТЕР-КЛАСС

Комплексный консалтинг как инновационная технология работы с семьей



28 ноября 2019 г.

НТФ ИРО

Руководитель мастер-класса:
Жилина Наталья Владимировна, старший преподаватель
кафедры педагогики и методики преподавания НТФ ИРО

Разберемся в понятии



Консалтинг (консультирование) — деятельность по консультированию руководителей, управленцев по широкому кругу вопросов в сфере финансовой, коммерческой, юридической, технологической, технической, деятельности. **Цель консалтинга** — помочь системе управления (менеджменту) в достижении заявленных целей.

Слово «консалтинг» англ. происхождения — в буквальном переводе означает «оказание помощи», «советование».

Консалтинг — это любая помощь, оказываемая внешними консультантами, в решении той или иной проблемы. Помощь в реагировании на изменения внешней среды.
Сопровождение.

Направления консалтинга в сфере образования:

- ▶ педагогический консалтинг;**
- ▶ социально-педагогический консалтинг;**
- ▶ психологический консалтинг;**
- ▶ управленческий консалтинг.**



Педагогический консалтинг – это профессиональная помощь в организации и осуществлении процесса обучения. Педагогический консалтинг включает в себя:

– сопровождение детей, подростков и взрослых в образовательном процессе и оказание консультационной помощи им и членам их семей в выборе способов удовлетворения образовательных потребностей и разрешении проблем, связанных с учебно-познавательной деятельностью;

– научно-методическое сопровождение профессиональной деятельности педагогического персонала.



Социально-педагогический консалтинг

затрагивает вопросы социализации и социальной адаптации воспитанников, мотивации на игровую и учебную деятельность, включая работу с трудными детьми, социально-реабилитационные мероприятия с обучающимися, имеющими ограничения в здоровье, поддержку детей и подростков, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.



Психологический консалтинг – это консультирование родителей, обучающихся, педагогов по вопросам возрастной психологии, социализации детей, конфликтологии в детской среде, проблемам в обучении, самоопределении и профориентации.

При осуществлении психологического консалтинга могут быть использованы различные формы психологического консультирования – индивидуальное и групповое, а также различные методы психологической поддержки детей и родителей.



Управленческий консалтинг -

предполагает оказание помощи в вопросах правового, кадрового, научно-методического и инновационного управления образовательными организациями.



Комплексный консалтинг

- ▶ Семейный консалтинг включает *социально-педагогический, психологический и педагогический консалтинг.*
- ▶ *Направлен на выявление проблем, затрудняющих жизнедеятельность семьи и влияющих на воспитание и социализацию ребенка.*
- ▶ Определяется с направленностью взаимодействия с членами семьи.

Консалтинговое сопровождение

▶ Приводит семью к конструктивным моделям взаимоотношений: партнерству, которое провозглашает отношение друг к другу на равных или договорных началах как средство объединения; или к содружеству, которое переводит супругов на более высокий уровень совместной жизнедеятельности в достижении близких всем семейных целей, что базируется на обоюдном согласии.

▶ Социально-педагогическая цель консалтингового сопровождения семьи базируется на идеях повышения компетентности всех участвующих в решении проблем совместной жизнедеятельности.

▶ Диагностика проблем обнаруживает недостаточность педагогической компетентности у родителей в воспитании детей, недопонимание своих прав и обязанностей каждым членом семьи в столь специфичном микроколлективе, социально-ролевой расстановки (мать, отец, старший брат, младшая сестра, бабушка, внук или внучка, племянники, двоюродные и др. родственники).

▶ «Образование через всю жизнь» с помощью консалтингового сопровождения предусматривает повышение родительской компетентности в воспитании личности семьянина во всем многообразии качеств, продуктивно служащих ему в счастливой семейной жизни .

□ **Инновационность консалтинга в работе с семьей определяется профессиональным подходом к диагностированию проблем семьи, комплексным подходом к ее решению и разнообразием применяемых методов и форм работы с семьей.**

Все они ориентированы на развитие *собственного потенциала семьи, активизации его в целях «запуска» механизма саморазвития семьи и решения ею проблем самостоятельно.*

Психологическое развитие личности проходит ряд периодов.

Каждый период представляет собой определенную ступень развития личности, оттенок ее жизненного пути.

В границах каждого периода выделяются стадии, а в границах каждой стадии – фазы.

Проблемы ребенка – логическое продолжение проблем в семейном воспитании, в семейных отношениях.

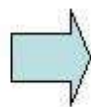
Эта информация может стать ключевой в организации консалтинговой помощи родителям, становится понятным, на какие особенности в воспитании ребенка следует обратить большее внимание, какие нюансы взаимоотношений в семье требуют изменений.

Стадии развития личности по Э. Эриксону

Младенчество(0-1)



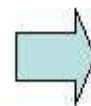
«Доверие — недоверие»,
энергия и жизненная
радость



Раннее детство(1-3)



«Самостоятельность — стыд,
сомнение», независимость



Детство(3-6)



«Инициатива —
пассивность, вина», целеустр
ремленность



Школьный возраст(6-12)



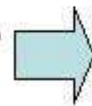
«Компетентность —
неполноценность», ов
ладение знаниями и
умениями



Отрочество и юность(12-20)



«Идентичность
личности —
непризнание», самоо
пределение, преданн
ость и верность



Ранняя зрелость(20-25)



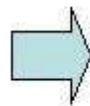
«Близость —
изоляция», сот
рудничество, л
юбовь



Средний возраст(25-65)



«Продуктивность —
застой», творчество
и заботы



Поздняя зрелость(после 65)



«Целостность
личности —
отчаяние», мудрость

Сотрудничество семьи и школы: **В М Е С Т Е**

против проблемы, а не против друг друга.

*Когда люди
объединяются –
они могут гораздо
больше*



**Взаимное принятие, понимание, уважение, поддержка, взаимопомощь,
согласованные действия, установленные договоренности**

Семья – важнейший общественный институт, имеющий огромное значение в становлении человеческой личности.

Главенствующая роль семьи в воспитании и обучении детей закреплена в статье 44 Федерального Закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года.





Все нравственное воспитание детей сводится к доброму примеру. Живите хорошо или хотя старайтесь жить хорошо, и вы по мере вашего успеха в хорошей жизни хорошо воспитаете детей.

Лев Николаевич
Толстой

Комплексный консалтинг

Ошибочными моделями взаимоотношений в семье, от которых важно предостеречь, являются:

- ✓ доминирование (отношение к партнеру как к средству достижения личных целей),
- ✓ игнорирование (непринятие его интересов, желаний, намерений, императивное, авторитарное воздействие, насилие и подавление);
- ✓ манипуляция (воздействие скрытое, включая провокацию, обман, интригу);
- ✓ соперничество (скрытая либо явная борьба, за главенство, авторитет в семье, даже за любовь детей).

Семьи нуждаются в комплексном консалтинге, включающем виды поддержки



- ▶ **Психологическую (просвещение, коррекция, консультирование, поддержка).**
- ▶ **Социальную (патронаж семьи, помощь в адаптации к социальной среде).**
- ▶ **Педагогическую (повышение педагогического потенциала родителей, оказание помощи ребенку).**
- ▶ **Правовую (повышение правовой компетентности родителей).**
- ▶ **Медицинскую (восстановление здоровья детей, профилактика социальных болезней и вредных привычек у**

Что влияет на социализацию детей в семье?

При этом исследуются следующие факторы:

1. Типовое состояние семьи:

эмоциональный комфорт; тревожность, эмоционально-психологический дискомфорт и нервно-психические напряжения.

2. Стиль семейного воспитания: либеральный, демократический, авторитарный, неустойчивый.

3. Особенности семейного воспитания:

– создание родителями условий для правильного развития ребенка: нормальные жилищно-бытовые условия; организация места для занятий; создание домашней библиотеки; наличие игровых уголков; контроль за соблюдением санитарно-гигиенического режима;

- родители развивают познавательные интересы ребенка (вместе с детьми слушают радиопередачи; читают книги; беседуют о прочитанном; ходят с детьми в кино; поощряют любимые занятия ребенка);**
- родители оказывают помощь в учении, организации домашнего учебного труда;**
- дети имеют конкретные трудовые обязанности в семье;**
- родители видят недостатки в воспитании своих детей.**

4. Недостатки семейного воспитания.

5. Причины недостатков семейного воспитания.

Основные формы консалтинга в работе с родителями

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ и ГРУППОВЫЕ

Консультации

Мастер классы для родителей

Клуб осознанных родителей

Совместные проекты, игры, прогулки

Телешкола

Информационно-образовательный портал

Консультационно- методические центры

Лекотека

Собрания-конференция, игра, презентация

Родительские чтения

Родительский дневник

Возможные темы групповых или индивидуальных консультаций в педагогическом консалтинге:

- 1. Возрастные особенности детей раннего возраста и дошкольников**
- 2. Гендерные особенности воспитания детей в семье.**
- 3. Роль семьи в формировании мотивации.....**
- 4. Стили семейного воспитания и их влияние на формирование личности ребенка.**
- 5. Личный пример родителей как основной фактор формирования личности ребенка.**
- 6. Взаимоотношения различных поколений в семье, формирование семейных традиций.**
- 7. Социально-психологические проблемы воспитания детей с педагогической запущенностью.**
- 8. Поощрения и наказания в семейном воспитании.**
- 9. Детская ложь: причины, способы коррекции.**
- 10. Коррекция агрессивного поведения детей (для разных возрастных этапах).**
- 11. Помощь детям в выборе профессии.**
- 12. Нравственное (трудовое, физическое, эстетическое, половое) воспитание детей в семье.**

В контексте консалтинга семьи педагогическое консультирование по проблемам социализации детей в семье рассматривается как технология квалифицированной помощи семьям, испытывающим различные проблемы, с целью восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм жизнедеятельности и общения.

Основной целью педагогического консультирования является оказание помощи семье в решении ее социально-педагогических проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими. Технологии педагогического консультирования базируются на потребностях семьи и направлены на повышение эффективности управления семьей собственной жизнью; развитие способности семьи решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности.

- Как часто, когда и по каким проблемам родители обращаются за помощью к специалистам?

Запросы родителей, нуждающихся в педагогических консультациях, имеют несколько основных направлений:

- проблемы, связанные с воспитанием детей;**
- проблемы, обусловленные трудностями в развитии и обучении детей;**
- интерес родителей к имеющимся у детей способностям, к особенностям подросткового возраста;**
- необходимость принятия семьей решения о дальнейших перспективах развития ребенка, о его профессиональном самоопределении;**
- личностные проблемы детей и подростков, межличностное взаимодействие в семье и ближайшем окружении.**

В индивидуальном консультировании

педагог или педагог-психолог часто сталкивается с тем, что родители не могут четко сформулировать проблему (свою или ребенка), которую предстоит решить.



Педагогическое консультирование –

это квалифицированная помощь семьям, испытывающим различные проблемы социализации детей, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм жизнедеятельности и общения.

Процесс консультирования включает в себя как социальное обучение, так и социальное воспитание.

Основные направления процесса педагогического консультирования по проблемам социализации детей в семье: профилактика явлений дезадаптации (социальной, психологической, педагогической), повышение уровня социальной адаптации детей и взрослых посредством их личностного развития; социальная реабилитация детей и взрослых, имеющих те или иные отклонения от нормы.

**Технологии
педагогического
консультирования
в контексте
консалтинга
семьи
предусматривают
поэтапное
решение проблем:**



1. Установление контакта. На этом этапе создается атмосфера поддержки, способствующая достижению доверия.

2. Сбор информации. На данном этапе в ходе беседы уточняются проблемы семьи, то, как они видятся участникам процесса, выявляются эмоциональные и когнитивные аспекты проблемы, достигается одинаковое понимание проблемы консультантом и клиентом.

3. Определение целей консультирования, психологический контакт. На этом этапе обсуждается результат консультирования в понимании клиента. После определения целей заключается контракт на консультирование, то есть стороны договариваются о правах и обязанностях, которые берут на себя.

4. Выработка альтернативных решений. На этом этапе открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблемы, консультант помогает обозначить членам семьи все возможные варианты решения проблемы и отобрать те из них, которые наиболее приемлемы с точки зрения существующей степени готовности семьи к изменениям.

5. Обобщение. На этом этапе подводятся итоги работы, обобщаются достигнутые во время консультации результаты. При необходимости осуществляется возврат на предыдущие стадии.

Процесс консультирования делим на фазы:

**установление
контакта с
родителем**

**определение границ
взаимодействия с
ним**

**определение
проблемы родителя,
ребенка, семьи**

**принятие решения и
действия**

**новое понимание
родителем проблемы**

**согласие родителя и
педагога в
понимании
проблемы**

**эффективное
поведение клиента в
естественной
ситуации**

обратная связь

**удовлетворение
родителя процессом
консультирования и
его результатами**

Консультирование –

это процесс, который педагог проходит вместе с родителем, но не вместо родителя.



Диагностика



длительный этап, требующий неоднократных встреч с семьей, а также с другими людьми.



служит отправной точкой дальнейшего взаимодействия с семьей



предполагается соблюдение определенных принципов

- объективность в сборе фактов и их интерпретации.
- конфиденциальность;
- степень открытости – право родителя;
- невмешательство в частную жизнь.

Принципы социального партнёрства

- ✓ **Принцип равноправия,**
- ✓ **Принцип уважения и учёта интересов,**
- ✓ **Принцип обязательности и ответственности сторон.**

При работе с семьей – особенно: на первый план выступают этические аспекты, т.к. непросто войти в закрытую систему семейных отношений, разобраться в причинах неблагополучия.

Но даже если семья «впустит» психолога, педагога, диагноста, доверится ему, необходимо осознавать всю меру своей ответственности, понимать, ради чего и для чего проводится изучение и помощь семье.

Диагностические методы

- **наблюдение (позволяет определить пол, возраст, национальность, материальное положение, черты характера, уровень интеллектуального развития и состояние психики клиента);**
- **беседа (равноправный диалог или интервью, устный опрос по заранее обдуманному плану);**
- **анкета (письменный опрос);**
- **тесты (стандартизированный набор заданий, позволяющий определить уровень знаний человека, состояние его личностных, психологических характеристик).**

Изучая межличностные отношения в системе «родитель – ребенок» глазами родителя, педагог и/или педагог-психолог должен обратить внимание на особенности семейного воспитания:

- **родительские установки и реакции;**
- **отношение родителей к ребенку и жизни в семье;**
- **нарушения воспитательного процесса в семье;**
- **причины отклонений в семейном воспитании;**
- **типы воспитания;**
- **уровень родительской компетентности и т.п.**

Когда сформулирована реальная проблема, необходимо подобрать конкретные действия, направленные на решение проблемы, обеспечить координацию совместных усилий семьи и ОО по воспитанию и обучению ребенка, создать единую образовательную среду.

В большинстве случаев в основе проблем ребенка лежат проблемы семьи, следовательно, в первую очередь необходимо способствовать изменениям в поведении родителей. Этому может способствовать психолого-педагогическое просвещение родителей, так как отсутствие необходимых знаний приводит к многочисленным ошибкам:

1. Дефицит общения родителей с детьми.
2. Неумение организовать трудовое воспитание детей путем включения их в трудовые процессы. При перегрузке матери дети освобождаются от работ по дому. Как результат – пренебрежительное отношение к труду.
3. Наличие отрицательных примеров из жизни родителей сводит на нет педагогические усилия педагога.
4. Бессистемность воспитательных воздействий родителей – от случая к случаю проверить учебу, наказать за проступки и т.д. – не способствует выработке нравственного иммунитета.
5. Система запретов как основа семейного воспитания – результат неумения воспитывать на положительном примере, организовать жизнь ребенка так, чтобы он мог постоянно упражняться в правильном поведении. Эта система порождает отрицательное отношение ребенка к воле старших, замедляет развитие самостоятельности.
6. Несогласованность действий с детским садом или разногласия с ним. В ребенке возникает и растет недоверие к педагогу, что затрудняет исправление его недостатков, приводит к педагогической запущенности.
7. Снижение воспитательной активности некоторых родителей по мере взросления детей, что приводит к отдалению детей от родителей.
8. Опоздание в принятии решений: упование на то, что когда ребенок подрастет, он поумнеет и исправится, как правило, не оправдывается, часто влечет за собой возникновение педагогической запущенности, требующей перевоспитания.
9. Неверно организованные взаимоотношения детей и родителей часто выступают причиной возникновения разнообразных **«психологических барьеров»**, которые мешают нормальному воспитательному процессу в семье.

Трудности в общении с родителями



Я - учитель.

Какие трудности?

Почему?

Лично у меня?

Что мне помогает?

Я - родитель.

Мои трудности.

Что не нравится?

Что мне помогает?



Важно понять, в каком эмоциональном состоянии находится родитель, который сам или по приглашению педагога пришел поговорить о своем ребенке.

К неудачам и трудностям ребенка любой родитель относится лично, пристрастно, поскольку он в какой-то степени воспринимает их как показатель своей собственной успешности: если мой ребенок благополучен, значит, я хороший родитель. Родитель никогда не сможет относиться к своему ребенку так же объективно и беспристрастно, как это делает педагог.

Для мамы и папы обсуждение трудностей ребенка – очень непростая ситуация, которая сопровождается сильными эмоциональными переживаниями: родитель может тревожиться, что с ребенком что-то не так, стыдиться того, что он недостаточно много делает для ребенка, бояться осуждения со стороны учителя. С этими эмоциями необходимо как-то справляться, причем способы могут быть разные (нападение, агрессия, плач, равнодушие) Не всегда это относится к реальной ситуации (переносы) Например, учитель говорит: «Ваш ребенок быстро устает, ему тяжело у нас учиться», а родитель слышит в этом: «Ваш ребенок не такой способный, как другие дети».

Успешность взаимодействия педагога с родителями во многом зависит от того, удастся ли ему построить взаимодействие с учетом состояния родителя.

Основа продуктивного взаимодействия между семьей и садом – контакт и доверие. Ни в коем случае не следует ожидать от родителя немедленного согласия с мнением педагога и/или психолога о наличии у ребенка тех или иных трудностей. Прямая конфронтация («Неужели вы сами не видите, что он...») не будет продуктивной и не приводит к сотрудничеству.

Чего же хочет родитель?

- Родителю хочется получить поддержку. Для одних родителей важно признание того, что они действительно много делают для ребенка, для других – понимание, как нелегко им приходится порой.
- Для родителя важно, чтобы учитель был с ним заодно, был его союзником. Ощущение, что твой ребенок учителю небезразличен, что педагог стремится позаботиться о нем, – важнейший фактор в формировании контакта.
- Родителю необходимо убедиться, что с его ребенком все в порядке. (Психологи знают, что очень часто родители, приводящие детей на консультацию, спрашивают: «Скажите, с ним все в порядке, он не хуже, чем другие?»)
- Родитель хочет получить от учителя конкретную помощь, ясные и четкие рекомендации.

От кого или от чего зависят контакт и взаимопонимание между родителями и педагогами?

Готовность родителя прислушиваться к словам педагога, стремление выполнить его рекомендации связаны не столько с тем, что говорит педагог, сколько с тем, как он это говорит. И самые замечательные слова могут пропасть в тумане, если они звучат осуждающе или оценивающе. Учителя ищут подход к детям, стремятся найти самые понятные слова, привести самые точные примеры. То же самое будет справедливо по отношению к родителю.

Психолого-педагогические приемы, которые помогают установить контакт с родителем и добиться с ним взаимопонимания.

- реагировать на эмоциональные переживания родителей, обозначать их чувства. Конечно, беседа классного руководителя с родителем – не психологическая консультация, однако выражение сочувствия всегда уместно. Оптимальной формой такой поддержки может быть называние чувств и состояний родителей в утвердительной форме. «Да, это действительно непросто», «Конечно, вам было обидно» – такие фразы не занимают много времени, но помогают родителю почувствовать, что учитель его слышит и понимает
- подчеркивать, что имеющиеся у ребенка трудности свойственны многим детям этого возраста, понятны и разрешимы. Когда учитель говорит: «У многих пятиклассников ухудшается успеваемость», – это помогает родителю почувствовать, что не только его ребенок проблемный
- для создания позитивного настроения можно подчеркивать позитивную мотивацию родителя,
- отмечать усилия, которые он прилагает для ребенка. «Замечательно, что вы стремитесь создать для ребенка эмоционально комфортную атмосферу», – говорит учитель маме, и она чувствует себя признанной и понятой,
- акцентировать воспитательные задачи, которые родитель успешно решил, обращать внимание на позитивные составляющие детско-родительского взаимодействия, например, можно сказать: «Ваш авторитет для ребенка очень велик», «У вас с ребенком прекрасный контакт, он вам очень доверяет».

Очень важно формулировать общие с родителем цели и ценности, касающиеся ребенка. Когда педагог подчеркивает: «И для нас, и для вас важно, чтобы ребенок получил хорошее образование», – он становится для родителя союзником, а не противником.

эффективный прием, особенно если педагогу или классному руководителю необходимо повысить активность родителя, – поставить его в позицию «эксперта». Педагог и родитель смотрят на ребенка с разных сторон, и учителю никогда не удастся увидеть ученика таким, каким его знают мама или папа. Когда важно привлечь родителя к решению каких-то образовательных задач, прекрасный аргумент – «Никто не знает вашего ребенка так хорошо, как вы».

При обсуждении стратегии помощи ребенку важно давать конкретные и понятные рекомендации. Общие слова и размытые формулировки ни к чему не приведут. Для того чтобы родитель начал себя вести по-другому, нужно обсудить конкретные поведенческие модели и примеры ситуаций. Например, педагог уверен, что родитель чрезмерно заботится о ребенке, тем самым препятствуя его самостоятельности. Если сказать родителю: «Поймите, что он уже взрослый», «Нельзя же о нем все время так беспокоиться», при всей справедливости подобных рекомендаций выполнить их он не сможет. Лучше сказать: «Вашему сыну очень важно научиться быть более самостоятельным. Давайте обсудим, в каких областях его жизни вы могли бы дать ему больше независимости и как именно эта независимость будет проявляться».

После завершения разговора полезно получить от родителя обратную связь. Вопросы педагога: «Что вы думаете по поводу того, что мы с вами обсуждали?», «Что из этого вы сможете применить?» – помогут родителю сфокусироваться на главном и перенести рекомендации классного руководителя в реальную жизнь.

Типичные ошибки в общении с родителями

Взаимодействию педагога с родителем мешают оценочные высказывания. «Вы слишком давите на ребенка», «Вы с ним излишне мягки» – подобные высказывания могут быть справедливы по сути, но совершенно не воспринимаются родителями. Если необходимо подчеркнуть неэффективность каких-то воспитательных стратегий, лучше сделать это в описательной форме, например: «Смотрите, что получается: когда ребенок испытывает сомнения, вы быстро подсказываете ему решение, и у него нет необходимости искать это решение самому».

Очень большое значение в формировании поведения ребенка принадлежит врожденным особенностям его нервной деятельности. Так, одни дети эмоционально устойчивы, а другие – крайне восприимчивы к различным внешним воздействиям. Американские психологи сейчас часто употребляют формулировку «дети с трудным темпераментом». Поэтому важно искать не столько причины проблем ребенка, сколько оптимальные способы взаимодействия с ним.

Можно ли сказать, что использование этих приемов поможет найти подход к любому родителю? Конечно, это не совсем так. Особенности характера родителя, его прошлый опыт, в том числе детский, его психологические проблемы – всё это может стать серьезным препятствием на пути построения сотрудничества с учителем. Никакие психологические приемы не гарантируют успешного результата. Однако в большинстве случаев, если педагог постарается действовать осознанно, ему удастся построить контакт, который станет основой продуктивного взаимодействия. Ведь цель у педагогов и родителей действительно общая.

Комплексный консалтинг



ДИАЛОГИ СОЮЗНИКОВ

«Речевые формулы», для конструктивного общения с родителями. Как возразить родителю, чтобы избежать возникновения конфликта.

-Очень хорошо, что Вы подняли этот вопрос и ...

-Спасибо, что Вы обратились с этой проблемой к нам, и мы обязательно найдем решение. Когда удобно нам с Вами встретиться?

-Я уважаю Ваше мнение, и в то же время вижу эту ситуацию с другой стороны....

Как сформулировать просьбу родителю, чтобы ему отказать было невозможно?

- Только Вы ... в этой ситуации можете нам помочь...
- Как замечательно, что Вы подошли...
- Я больше ни к кому не могу обратиться, только к Вам...
- Я знаю, что только Вы справитесь, потому что...
- Только Ваши знания и родительский (педагогический, жизненный) опыт могут помочь...
- Нам очень нужна именно Ваша помощь...
- Зная Вашу компетентность, я именно к Вас обращаюсь за помощью...
- Вы уже работали в этом направлении, мне очень нужен Ваш совет...
- Все будет хорошо, я (мы) постараемся Вам помочь...

ДЕТЯМ....

- Я не сомневаюсь в успехе...покажи себе и мне, на что ты способен...
- Именно у тебя получится, ты ведь такой...
- Сереза, ты у нас известен как вдумчивый человек, хватит тебе отвлекаться...
- Костя, на прошлом уроке ты ушел домой с пятеркой, а сегодня что с тройкой...
- Попробуй справиться с этой задачей. У тебя получится...
- У тебя достаточно знаний для выполнения этого задания...
- Ты способен на большее!
- Я знаю, ты можешь больше!
- Я так и знала, что у тебя всё получится!

-Я могу тебе помочь?

-Хочешь, я тебе помогу?

-Оказывается, какой ты у меня способный!

-Эта работа не будет для тебя трудной, ты выполняешь куда более сложные задания.

-Ну что, попробуем ещё раз?

-Ты не огорчайся, это бывает...Давай попробуем вместе!

Как же это так? Наверно, это случайно не получилось!

Давай выясним причину.

-Ты обязательно добьёшься, для этого надо быть внимательным и сосредоточенным.

-Я ВЕРЮ В ТЕБЯ!

-ТЫ ЭТО СМОЖЕШЬ!



Золотые правила воспитания для родителей

Любите своего ребенка, и пусть он никогда не усомнится в этом.

Принимайте ребенка таким, какой он есть, — со всеми достоинствами и недостатками.

- ▶ **Опирайтесь на лучшее в ребенке, верьте в его возможности.**
- ▶ **Стремитесь понять своего ребенка, загляните в его мысли и чувства; почаще ставьте себя на его место.**
- ▶ **Создайте условия для успеха ребенка; дайте ему возможность почувствовать себя сильным, умелым, удачливым.**
- ▶ **Не пытайтесь реализовывать в ребенке свои несбывшиеся мечты и желания.**
- ▶ **Помните, что воспитывают не слова, а личный пример.**
- ▶ **Не сравнивайте своего ребенка с другими детьми, особенно не ставьте их в пример. Помните, что каждый ребенок неповторим и уникален.**
- ▶ **Не рассчитывайте на то, что ребенок вырастет таким, как вы хотите.**
- ▶ **Помните, что ответственность за воспитание ребенка несете именно вы.**

**НАВЫКИ
СЛУШАНИЯ
И
ВЕДЕНИЯ
БЕСЕДЫ**



АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ -

способ сосредоточенного внимательного слушания, почти без речевых реакций, особенно без таких, которые дают оценку сказанному.

Активное слушание незаменимо для выяснения того, что скрывается за обращением или предложением партнера, особенно в эмоционально напряженных случаях.

- Да?**
- Это интересно...**
- Понимаю...**
- Можно ли поподробнее?**

Невербальными средствами могут быть кивок головы, наклон корпуса к собеседнику и другие проявления поддержки и желания слушать дальше.

Различные исследования приводят серьезные подтверждения тому, что наше тело говорит намного «громче» того, что мы произносим голосом.

На долю воспринимаемой сознанием информации, содержащейся в словах собеседника, приходится от 10 до 20%. Остальные 80% содержатся в манере поведения, положении тела, тоне голоса, жестах, мимике, интонации, ритме и тембре голоса.

Наш взгляд, поза, наклон туловища, поворот головы, утвердительный кивок, выражение «внимания» на лице могут сказать собеседнику намного больше, чем мы могли бы выразить словами.

Для многих очень часто важен именно зрительный контакт и возможность видеть глаза собеседника, чтобы быть уверенным, что его (ее) слушают со всем вниманием

Умение сделать паузу в разговоре и сохранять молчание является следующим, хотя и сложным, но очень мощным инструментом воздействия.

Часто мы используем его несознательно, но при этом достаточно эффективно. Уважительное отношение к собеседнику заставляет нас сохранять молчание в тех случаях, когда мы видим, что ему необходимо собраться с духом, лучше сформулировать свою мысль, обдумать сказанное или справиться с переживаниями.

Проявление уважения к личности в свою очередь обязывает ее к ответному уважению.

С каким посылом мы обращаемся к собеседнику, такой ответ и получаем, искренность и глубина нашего чувства имеет самое непосредственное отношение к достигаемому результату.

Если педагог искренне верит в то, что большинство людей способно найти в себе источник внутренней силы для преодоления враждебности, для личного роста и помощи другим людям, то, скорее всего, ему удастся достичь своей цели. Именно эта вера и убежденность в присутствии каждому человеку стремления к реализации своих лучших качеств и человеческого достоинства дает право задавать трудные вопросы участникам процесса и ожидать на них ответа.

Если педагог сам циничен и не верит в способность людей изменяться к лучшему, то своим отношением (даже, если он его тщательно скрывает) он делает практически невероятным проявление искреннего сотрудничества.

СООБЩЕНИЕ О ВОСПРИЯТИИ ЧУВСТВ (ТЕХНИКА ОТРАЖЕНИЯ)

Мы сообщаем партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент. Важно не утверждать, что ваш собеседник испытывает чувства, а говорить о своих впечатлениях, предположениях. *При этом важно избегать оценочных суждений: «Плохо, неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то».*

- Мне кажется, вас это очень огорчает.
- Вас что-то смущает в моем предложении?

Если собеседник возбужден, взволнован, то стоит применять следующие высказывания:

- Вас что-нибудь беспокоит?
- Вы чем-то встревожены?

ЭХО - ТЕХНИКА

Главная цель эхо-техники — уточнение информации. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения. При «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять «от себя», но в тоже время фраза не должна быть буквальным повторением слов собеседника. Это повторение высказанных партнером мыслей и чувств, изложение своими словами того, что сказал собеседник, оно может быть более полным в начале, в дальнейшем - более кратким, с выделением наиболее важного.

Ключевые фразы:

– Ты говоришь... – Как я понимаю... – Другим словами, ты считаешь... – Если я вас правильно понял, вы говорите, что... – Так вы сказали, что...

Применяется тогда, когда речь собеседника нам кажется понятной. Часто «понятность» оказывается иллюзией, и истинного понимания не происходит.

Перефразирование снимает эту проблему. Если человек говорит: «Вы поняли правильно, **НО...**», - значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию; тогда вы задаете уточняющий вопрос типа: «А как тогда было?».

Кроме того, эхо-техника обладает благоприятным эмоциональным воздействием, поскольку собеседник видит, что его слушают.

УТОЧНЕНИЕ (выяснение)

Относится к непосредственному содержанию того, что говорит другой человек.

Уточнение может быть направленным на конкретизацию и выяснение чего-либо:

– Ты сказал, что это происходит давно. Как давно это происходит? – Ты именно в четверг не хочешь идти в школу?

Уточнение может также относиться ко всему высказыванию другого человека:

– Объясни, пожалуйста, что это значит?

– Не повторишь ли еще раз?

– Может быть, расскажешь про это поподробнее?

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Резюмирование используется в продолжительных беседах или переговорах. Воспроизведение ряда высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них:

- Итак, мы договорились с тобой, что...
- Твоими основными идеями являются...
- Как я понял, вашими основными проблемами являются...
- Итак, вы бы хотели...

Резюмирование помогает, когда обсуждение затянулось, идет по кругу или зашло в тупик. Резюмированием вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, как бы подводя итоги.

ТЕХНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ДИАЛОГА

The background features abstract, overlapping green geometric shapes in various shades, ranging from light lime green to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the page, creating a modern, dynamic feel. The text is centered horizontally and positioned in the upper third of the page.

ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ НЕГАТИВНЫХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ (ТЕХНИКА ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ)

Негативные и резко эмоционально окрашенные высказывания одной стороны ведущий «ловит» и преподносит их другой в виде прояснения чувств и потребностей стороны.

Например: «Она, кажется, совсем тупая, когда она уже усвоит эту программу?! Мне надоело, что она меня дергает уже второй месяц!» Перефразируем: «Правильно ли я понимаю, что Вы хотели бы знать точный срок, к которому Ваша коллега сможет работать в программе самостоятельно?»

- **Открытые вопросы** - это вопросы, которые требуют развернутого ответа, объяснения. Обычно начинаются со слов «Как», «Кто», «Почему»... «Каково ваше мнение?», «Что бы вы хотели в результате этого?» При этом возникает непринужденная атмосфера, но человеку бывает труднее на них отвечать.

- **Закрытые вопросы** – вопросы, на которые ожидается однозначный ответ «Да» или «Нет». Это убыстряет разговор, но вызывает ощущение допроса у партнера.

«Открытые» вопросы предпочтительнее, но если человек молчит, то чтобы его «разговорить», необходимы «закрытые вопросы».

Кроме того, «закрытые» вопросы позволяют получить однозначный ответ. Например: «Правильно ли я понял, что вы признаете ситуацию несправедливой и хотели бы исправить ее?»



• **Разъяснительные вопросы** применяются, когда речь собеседника туманна и неточна. «Не объясните ли вы?», «Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду?».

• **Риторические вопросы** не требуют прямого ответа, поскольку их цель - вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку позиции со стороны участников беседы путем молчаливого согласия.

«Мы ведь придерживаемся одного мнения по этому вопросу?»

• **Альтернативные вопросы** - вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов.

Например: «Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Петровым или привлечь еще кого-нибудь?»»

«Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?»»

«Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?»»

Человеку свойственно иметь суждения относительно окружающего мира, особенно сильно это проявляется в ситуации конфликта. Хотим мы того или нет, сознательно либо подсознательно наш жизненный опыт, культурные традиции, полученное воспитание, темперамент и прочие особенности нашей личности влияют на то, как мы воспринимаем своё окружение и реагируем на те или иные события (конфликтные ситуации).

Душевное состояние, в котором пребывает человек, взявший на себя ответственность помогать другим, является очень важным условием успеха!



*ЖЕЛАЮ ВАМ СЧАСТЬЯ И МИРА
В ВАШЕЙ СЕМЬЕ!!!!*

