

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа №9 города Новокуйбышевска городского округа Новокуйбышевск Самарской области структурное подразделение « Детский сад « Родничок»

Семинар- практикум с педагогами ДОУ

« Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»

Выступление
Подготовила и провела:
Педагог-психолог Усова И.В.

Содержание программы семинара-практикума

Блок 1. Теоретическая часть- семинар

Тема: *Понятие « конфликт». Типы поведения в конфликтных ситуациях.*

Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»

Цель: Расширение теоретических и практических знаний, умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающих в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников.

Задачи:

- Провести анализ понятия « конфликт»
- Расширить представления педагогов о причинах и факторах возникновения конфликтов
- Изучить динамику и функции конфликта
- Проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействий на межличностные отношения и на отношение к собственной личности педагога.

Блок 2. Практическая часть – практикум.

Тема: *« Практические знания и умения в работе педагога по предупреждению и управлению конфликтами»*

Цель:

- Умение осознанно и адекватно реагировать на конфликтные ситуации
- Грамотно использовать переговорные методы и техники в ситуации общения.

Задачи:

- выявить стратегии поведения в конфликтных ситуациях (тестТомаса)
- познакомить педагогов с методами предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций
- способствовать развитию у педагогов навыка конструктивного решения конфликта

Подведение итогов. Рефлексия. Список литературы.

Практическая часть- практикум

« Практические знания и умения в работе педагога по предупреждению и управлению конфликтами»

Цель:

- Закрепление теоретического материала
- Умение осознанно и адекватно реагировать на конфликтные ситуации
- Грамотно использовать переговорные методы и техники в ситуации общения.

Задачи:

- выявить стратегии поведения в конфликтных ситуациях (тест)
- познакомить педагогов с методами предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций
- способствовать развитию у педагогов навыка конструктивного решения конфликта.
- способствовать формированию навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, приходить к компромиссному решению;
- развивать умения и навыки командного взаимодействия.

Оборудование и материалы: стулья (по количеству участников), бумага для записей, ручки, бланки для проведения тестирования.

Ожидаемые результаты: умение вырабатывать педагогами адекватные способы поведения в конфликтной ситуации и эффективные способы разрешения конфликтов, возможность посмотреть на отношения другими глазами, улучшить отношения с коллегами, администрацией, родителями.

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

- *Понятие «конфликт».*
- *Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними.*
- *Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»*

Добрый день, уважаемые педагоги!

Я рада вас приветствовать на семинаре-практикуме, тема которого
« *Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»*

В повседневной жизни человек имеет дело с самыми разнообразными ситуациями. Их общая совокупность, проявляющаяся и на работе, и дома, образует жизненное пространство человека.

Среди этих ситуаций особо выделяются те, которые требуют от человека поиска новых решений и энергетических затрат. Типичными жизненными ситуациями такого рода и являются конфликты.

Слово « **конфликт** » - означает столкновение, борьба, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

В основе любого конфликта лежит ситуация, которая содержит: противоречивые позиции сторон по какому-то вопросу; противоположные задачи или средства; расхождение интересов, желаний, стремлений оппонентов.

Участниками конфликта могут быть:

- **Администрация** (заведующая, зам. зав по АХЧ, старший воспитатель).
- **Педагоги** (воспитатели, воспитатели со специализацией, специалисты (учитель-логопед, инструктор по физической культуре и др.)).
- **Родители**

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся конфликты в дошкольном учреждении и причины их возникновения:

1. Воспитатель — воспитатель

Причины: личная антипатия, несовпадение точек зрения по профессиональным вопросам, ревность к отношениям с родителями, детьми, ощущение собственной нереализованности.

2. Старший воспитатель — воспитатель

Причины: недостаточная заинтересованность педагога в реализации образовательных программ и в их результатах, игнорирование воспитателем предложений старшего воспитателя, новых разработок. Отсутствие конструктивной модели взаимодействия старший воспитатель — воспитатель.

3. Заведующий — старший воспитатель

Причины: Разногласия по поводу внедрения различных программ, игнорирование педагогических принципов и взглядов друг друга.

4. Администрация — воспитатель

Причины: Завышенные требования и неадекватная оценка труда. Несоответствие деятельности воспитателя ожиданиям администрации, неудовлетворенность стилем руководства.

5. Родитель — Администрация

Причины: Недостаточная осведомленность родителя о деятельности ДОУ, специалистах и их деятельности. Недостаточная информированность администрации о семье.

6. Воспитатель — родитель

Причины: Разногласия по поводу психологических особенностей ребенка, неадекватного поведения ребенка в группе. Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребенка, воспитатель был сам свидетелем происшествия), некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения родителей и т.д.

Завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей ребенка, недостаточное внимание к ребенку.

По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с родителями часто возникают ситуации, из которых невозможно найти выход, не избежав конфликта. По мнению психологов, это связано с незнанием воспитателей психологических особенностей личности родителей.

Поскольку профессиональное общение в системе **«воспитатель - родитель»** таит в себе целый ряд таких ситуаций, назрела необходимость обучения педагогов навыкам конструктивного решения возникающих проблем.

Любой из перечисленных конфликтов может оказать положительное влияние на самоорганизацию, достижение цели, развитие педагогического коллектива или, напротив, спровоцировать нестабильность, дезорганизацию, разрушить устоявшиеся взаимоотношения и традиции.

Конфликт может выполнять 2 функции: *негативные и позитивные*.

Отрицательные стороны конфликта:

- разрушает здоровье;
- вызывает стресс, психотравмы;
- разрушает межличностные отношения, семьи, личности;
- формируется отрицательная установка, отрицательный жизненный сценарий.

Положительные стороны конфликта:

- дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;
- найти новые пути решения;
- учит формам общения, умению налаживать отношения;
- оказывает содействие личностному, профессиональному росту и развивает волевую саморегуляцию;
- развивает познавательные черты ума, скорость реакции, принятие решений.

Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:

- **Соревнование (конкуренция)** — самый распространенный и одновременно самый неэффективный способ решения проблемы, стремиться добиться своего в ущерб другому.

Недостатки: При поражении – неудовлетворенность, при победе - чувство вины, испорченные отношения.

- **Приспособление** — игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир, правда на другой стороне, отсутствие власти.

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

- **Компромисс** — поиск решений за счет взаимных уступок.

Недостатки: получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

- **Избегание (уклонение)** — уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

- **Сотрудничество** — самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой из сторон. Именно при сотрудничестве выигрывают все конфликтующие стороны.

Недостатки: временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.

Специалисты выделяют 4 стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта.
2. Осознание данной ситуации, как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта.

Жизнь- игра командная...

Здесь важно найти способ, форму взаимодействия с другими людьми, в которой этот баланс возможен: как удовлетворяя свои личные потребности, не переступать за границу личной территории других людей. Если вы ощущаете в себе негативную реакцию на другого, не торопитесь действовать, проверьте сначала, правильно ли вы услышали собеседника и то, что он имеет в виду. Он звучит так: « Правильно ли я понял, что вы имеете в виду, что...»

Неразрешимые конфликты часто происходят из-за того, что каждый не столько хочет найти решение для ситуации и компромисс, сколько хочет продемонстрировать свою позицию по данному вопросу.

Что делать, когда вас оскорбили и унизили?

Я предлагаю вам упражнения для того, чтобы вы сами построили собственную эффективную реакцию в ответ на унижающую критику. В связи с тем, что унижающая критика носит разрушительный характер для критикуемого, первой ответной реакцией является восстановление физиологических процессов в организме. Прежде всего проверяется дыхание и сердцебиение.

Из обычных средств самовосстановления можно рекомендовать:

- *Глубокий вдох и резкий выдох*
- *Встряхивание лица и тела*
- *Энергичное поглаживание лица рукой (похожее на сбрасывание с себя воды при умывании).*

Следующим шагом является проверка и восстановление психологической жизненности, то есть нормальной самооценки и принятия себя.

Проговорите про себя следующий текст:

- *Я имею полное право жить;*
- *Я имею полное право быть таким, как я есть;*
- *Я имею право ошибаться;*

- *Я имею право чувствовать то, что я чувствую смущение, страх, радость и др.;*
- *Я имею полное право защищать себя, если меня оскорбляют.*

Восстановление самооценки часто возможно через обращение к тому, за что я действительно себя ценю, уважаю, чем горжусь. Например: « Я ценю себя за свое терпение», « я горжусь своим умением понимать других людей» и т.д. Любой конфликт разрешаем, есть люди, которые не стремятся к сотрудничеству. И тогда с ними можно только расставаться или отходить на большую дистанцию. Невозможно заставить другого человека идти на компромисс, если он этого не хочет. Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации. *« Мудрость заключается в том, чтобы уметь изменять то, что изменить можно, уметь смириться с тем, что изменить нельзя, и уметь отличить одно от другого». Если вы не в состоянии изменить ситуацию, значит необходимо поменять отношение к этой ситуации.*

Человек попадет в различные жизненные ситуации. И конфликты тоже часто становятся нашими сопровождающими в жизни. Как реагировать на такие ситуации?

В случае конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы:

- Насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточений одной или обеих сторон?
- Достижению, каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете?
- С каким личностным барьером — установки, темперамент, характер, “нервозность” — вы столкнулись?
- Что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение?

2. Понимание другого - проявлять эмпатию к собеседнику;

Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему.

3. Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства.

Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низко поступить, унижить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? Стремитесь адекватно воспринимать и сознавать конфликт.

4. Первому сделать шаг к нормализации отношений.

Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию. Миролюбие — ваш союзник. Будьте готовы преодолеть свое самолюбие, признать свои ошибки, извиниться, если вы виноваты в какой-то доле. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас. Будьте гибкими.

Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

5. Прибегнуть к мнению третьего, авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, не эмоциональную сторону конфликта.

Психологические рекомендации в предконфликтной и конфликтной ситуации.

- Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
- Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон.
- Чаще задавать вопрос: " Правильно ли я Вас понял (поняла)?", это поможет избежать умственных барьеров.
- Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.

- Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.
- Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
- Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
- Быть готовым преодолеть самолюбие, амбиции, признать собственную неправоту в тех или других вопросах и позициях. В конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

1. *Признать существование конфликта*, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с родителем по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. *Определить возможность переговоров*. После признания наличия конфликта и невозможности его решить "с ходу" целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником (авторитетное лицо) или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. *Согласовать процедуру переговоров*. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. *Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта*. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых

терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: договоре о сотрудничестве и т.д. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)

О - открытость ума.

П - положительное отношение.

Р - рациональное мышление.

С - сотрудничество.

Т - терпимость к людям.

Уместно и повышает результативность данной работы использование активных форм работы с коллективом (игры, упражнения и т.д.).

Практическая часть

« Практические знания и умения в работе педагога по предупреждению и управлению конфликтами»

Занятия строятся по единой структуре:

Ритуал приветствия.

Разминка.

Основное содержание занятия.

Рефлексия прошедшего занятия.

Ритуал прощания.

Цель: создание благоприятных условий для работы в группе: сплочение группы, выработка правил работы, создание атмосферы открытости, доброжелательности, взаимодействия, положительной мотивации и настроения на работу. В ходе занятия могут быть использованы различные игровые методы и упражнения, приемы саморегуляции (релаксационные техники), направленные на достижение заявленной цели.

Упражнение – приветствие « Жест – имя...»

Цель: формирование доверительных отношений в группе, создание позитивных эмоциональных установок, создать комфортную атмосферу, хорошее расположение духа, оказывать содействие сплоченности, продемонстрировать роль чувств в нашей жизни, необходимость их выражения для формирования дружеских взаимоотношений.

Инструкция: Каждый из педагогов по кругу называет свое имя, сопровождая его каким-либо жестом.

Упражнение « Ассоциации».

Цель: определить понятие «конфликт», главные причины конфликтов и систематизировать их в зависимости от источника.

Кто хочет сказать из вас, с чем у него ассоциируется слово « конфликт»?

Какой образ подскажет ваше воображение? Какие мысли, чувства, ощущения возникают при этом? На что « похож» конфликт?

Упражнение «Яблочко и червячок»

Участникам предлагается сесть поудобнее, закрыть глаза и представить на минуту, будто они – яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любуются этим яблоком, восхищаются. Вдруг откуда ни возьмись подползает к этому яблоку червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!». Что бы вы ответили червяку?

Участникам предлагается открыть глаза и записать свой ответ.

Далее каждый из участников семинара зачитывает свои ответы, а ведущий комментирует их. Примеры ответов участников семинара:

Конкуренция: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»

Избегание: «Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»

Компромисс: «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам!»

Приспособление: «Такая, видимо, у меня доля тяжелая!»

Сотрудничество: «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные!»

Игра «Найди пару»

Цель: создание доверительных отношений и сплочение группы.

Каждому из участников предлагаются парные карточки (например: Буратино-Золотой ключик, Мальвина - Книга сказок...). Используя разные формы общения, необходимо найти свою пару.

Вопросы (рефлексия):

-Кто ощущал себя некомфортно и почему?

Педагог-профессия творческая, а чтобы быть человеком творческим, необходимо совершенствовать все свои самые лучшие качества

Упражнение « Расскажи сказку»- Колобок »

Цель:

- проанализировать и обыграть действия персонажей сказки с точки зрения переговорных позиций.
- Отработка навыка противостояния манипуляции и конструктивного решения конфликта.

Участники делятся на 3-4 группы, каждой из которых предлагается от имени героя русской сказки « Колобок» дать отпор манипулятивным действиям и словам Лисицы (« Сядь ко мне на носок, спой еще разок»). Колобок, вооруженный знаниями о цивилизованных способах противостояния манипуляциям, должен за 5-10 мин написать и зачитать ответ Лисе. При обсуждении упражнения группа делает вывод о том, какие способы противостояния манипуляции чаще всего использовались при выполнении задания.

Ответ колобка к упражнению « колобок и лисица»

1. Лиса! Если ты намереваешься меня съесть, то так и знай: ты растолстеешь! От моей сладости нарушится кислотно-щелочной баланс твоей ротовой полости. Нос твой может не выдержать нагрузки (я ведь тяжелый) и тебе придется идти к врачу. (метод убеждений, договора, компромисс)
2. Лиса! Все хотят съесть меня, но стоит ли? Ты знаешь, чем это обычно заканчивается? Если ты меня удержишь еще на минуту, я опоздаю, не успею вовремя прикатиться домой, вот тогда мой дед придет с ружьем и сошьет своей старухе прекрасную шубу.
3. Дорогуша! Я бы, конечно, не против посидеть на твоём красивом носике, но не могу принять твое заманчивое предложение по трем причинам:
 - Я такой грязный, что тебе будет неприятно;
 - Я круглый, могу свалиться;
 - Высоко забираться придется.

4. Лиса! Ой, смотри заяц бежит. А ты знаешь, на соседней поляне я видел охотника с ружьем, он сделает из тебя прекрасную шубу. И вообще, некогда мне, покотился я дальше. (выигрывает время-уклонение)

5. Лиса! Если ты действительно хочешь послушать мои песни, подожди до пятницы: я запишу свой платиновый диск и подарю тебе.

6. Лиса! Я мучной, высококалорийный. А ты такая стройная и красивая, наверняка следишь за своей фигурой.

Упражнение « Голова»

Цель: снять неприятные соматические изменения

Инструкция: Встаньте прямо, свободно расправив плечи и откинув голову назад. Постарайтесь почувствовать, в какой части головы локализовано ощущение тяжести. Представьте, что на вас надет громоздкий головной убор, который давит на голову в том месте, где вы чувствуете тяжесть. Мысленно снимите головной убор рукой и выразительно, эмоционально бросьте его на пол. Потрясите головой, расправьте рукой волосы, а затем сбросьте руки вниз, как бы избавляясь от головной боли.

Упражнение « Контакт»

Цель: создание доверительных отношений друг к другу.

Инструкция: Соприкоснитесь указательными пальцами с партнером, выполняйте вместе одновременно круговые движения. Старайтесь не нарушать контакт.

Рефлексия своих ощущений и чувств.

Упражнение «Аукцион скульптур».

Цель: выразить важные аспекты конфликта без слов, с помощью тела.

Инструкция: Работа в парах. Один из партнеров выполняет роль скульптора, другой – «материал». Скульптор «лепит» скульптуру на тему *«Взаимоотношения в конфликте»* молча, используя только руки. «Материал» пассивен. Скульптура запоминает окончательный вариант, чтобы продемонстрировать. Затем партнеры меняются ролями.

Обсуждение. Рефлексия: Податлив ли материал? Каков характер прикосновений скульптора? Что чувствовали в процессе изготовления скульптуры?

Упражнение "Поставь себя на место другого"

Вспомните свой недавний конфликт по работе, в котором вы начали общение с позиции "над". А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того педагога, с кем вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Вы поняли, что изменилась прежде всего ваша внутренняя позиция? Если раньше осознанно или неосознанно вы начинали беседу с коллегой по работе так же, как вы говорите с вашими воспитанниками в группе, то сейчас вы подходите к человеку, внутренне готовясь к равноправному контакту с ним. Эта психологическая подготовка связана со сменой вашей позиции, вашим внутренним стремлением к полноценному диалогу.

Упражнение "Информационный диалог"

Цель: развивать способность вести диалог по существу дела или выявить цели оппонента с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации.

Описание:

Психолог предлагает варианты заданий. Участникам нужно подобрать тот ответ, который кажется им наиболее конструктивным для информационного диалога.

Возможные техники:

Вопрос по существу дела.

Вопрос для прояснения целей манипулятора.

Ответ.

Ответ + вопрос по существу дела.

Ответ + вопрос для прояснения целей.

Сообщение.

Предложение по существу дела.

Предложение по выбору темы обсуждения.

Отказ.

Отсрочка ответа.

Нужно указать, какая из возможных 8 интонаций является наиболее подходящей для ответа. **Возможные интонации:** задумчивая, напористая, холодная, теплая, веселая, грустная, спокойная, язвительная.

Пример:

Задание

Как же мы можем обсуждать ваше участие в этой работе, если вы не знаете таких элементарных вещей!

Я уже отвечал на этот вопрос, разве вы не слышали?

Да, трудно с вами. Ну почему вы всегда такой несговорчивый?

Зачем вы вообще работаете по этой специальности, если не можете сделать...

Вы у нас такая добрая, всех любите...

Разве у вас из-за этого проблемы?

Ваша администрация на вашу

Используемые техники информационного диалога

Техника "ответ + вопрос по существу дела", интонация спокойная: "Да, мне действительно необходимо это знать. Каким образом я могла бы получить информацию об этом?"

Техника "ответ + вопрос по существу дела", интонация спокойная: "Простите, я не уверена, что слышала ответ на этот вопрос. И каков же ваш ответ?"

Техника "предложение по теме обсуждения", интонация спокойная: "Предлагаю проанализировать наши разногласия еще раз."

Техника "вежливый отказ", интонация спокойная: "Мне очень жаль, но я не могу выполнить вашу просьбу или..."

Техника "вопрос для прояснения целей", интонация спокойная: "Что вы на самом деле хотите сказать?"

Техника "ответ по существу дела", интонация спокойная: "Да, из-за этого возникает проблема..."

Техника "ответ по существу дела",

работу давно уже махнула рукой. А вы все возитесь с этим...	интонация спокойная: "Я надеюсь на положительный результат."
Вы очень быстро соображаете. Вот и сообразите, как вывернуться из этой ситуации.	Техника "предложение по существу дела", интонация спокойная: "Если вы предлагаете мне заняться этим вопросом, то давайте обсудим вместе..."

Деловая игра «Конфликтные ситуации».

Предлагается ряд наиболее типичных ситуаций из педагогической практики.

Все участники семинара делятся на 3 группы. Каждая группа получает задание: найти выход из конфликтной ситуации.

Ситуации представлены таким образом: сначала предлагается ситуация, затем описываются действия воспитателя в данной ситуации, в конце дается комментарий психолога.

1. Воспитатель обращается к маме Димы с рассказом о том, что дети нового узнали на занятиях и с предложением закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко отвечает, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя – он «за это деньги получает».

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.

Данный конфликт невозможно решить путем сотрудничества, ведь заставить маму заниматься с ребенком невозможно. В данном случае лучше уклониться от конфликта, это поможет сохранить достоинство воспитателя, как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый Вам резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно со старшим воспитателем и психологом стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

2. Таню родители приводят в группу после завтрака, из-за чего Таня постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры, зарядку.

На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

Комментарий психолога: Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании нужно сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, сделать любимую детьми зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.

В общении с родителями в такой ситуации важно не использовать обвинительные интонации, это побуждает родителей к психологической защите в виде «нападения». Лучше использовать метод «Я – сообщения», выразив свои чувства. Например: «Мне жалко, что Кати не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (важное занятие, игра)».

3. Родители очень часто обижаются на воспитателя, что их ребенок не читает на празднике стихи, тогда как другие дети участвуют в двух и более номерах и сценках. Никакие доводы воспитателя о недостаточной готовности ребенка к публичным выступлениям не помогают.

Комментарий психолога: важно сначала похвалить ребенка за участие в празднике, отметить, что у него получилось (например, был находчив и ловок в игре или замечательно пел). И только потом объяснить, что прочесть стихотворение он пока стесняется, страшновато ему одному стоять перед полным залом, но если поддержать малыша, все обязательно получится. При необходимости нужно помочь подобрать стихотворение так, чтобы оно не было сложным. Объяснить родителям, что создав для ребенка ситуацию успеха, мы сможем преодолеть временные трудности.

4. Маша – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыки» и обвинила воспитателя, что та не любит ее дочь, сказав, что пойдет жаловаться к заведующей.

Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Машу в детский сад не привели. Позже оказалось, что девочку все-таки отвели к врачу, который прописал ей лечение. Через месяц девочка снова стала посещать группу, однако отношения воспитателя и мамы так и не наладились.

Комментарий психолога: Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога – психолога, реакция была бы другой, и не было бы конфликта с воспитателем. Не берите «огонь на себя», обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

4. Папа, приводя сына в группу детского сада, все время дает ему с собой сладости, жевательную резинку. На просьбу воспитателя не делать этого грубо отвечает, что это его личное дело.

Комментарий психолога: Эффективны разъяснительные объявления в раздевалке группы. Если и это не поможет, необходимо обратиться за помощью медицинского работника детского сада. Пусть медсестра сама еще раз разъяснит родителю санитарно – гигиенические правила детского сада.

В заключении - Упражнение « Скульптура»:

Представьте, что вы стоите перед зеркалом, вылепите из себя самого скульптуру под названием « Бодрость, уверенность, жизнерадостность, сила». Запомните позу и мимику. Надевайте и носите эту позу три раза в день. Подведение итогов занятия. Рефлексия.

Литература

1. Р.С. Немов «Психология» т -2 М.2003.
2. Г.В. Ложкин «Практическая психология конфликта» К. 2000.
3. Е.М. Семенова «Тренинг эмоциональной устойчивости» М. 2005.
4. Аралова М.А. Формирование коллектива ДОУ. Психологическое сопровождение. ООО “ТЦ Сфера”, 2005.
5. Микляева Н.В. и Ю.В. Работа педагога-психолога в ДОУ. Методическое пособие. Айрис - пресс. М., 2005.
6. Озерина Н.П., Савельева Е.Ю. «Технология менеджмента конфликтов», журнал «Управление ДОУ», №5, 2008г.
7. Г.Б. Моница Е.К. Лютова-Робертс « Коммуникативный тренинг» педагоги, психологи, родители.С.П. 2007 г.
8. Нина Рубштейн « Полный тренинг по развитию уверенности в себе» М. 2011 г.

Приложение 1

Ответ колобка к упражнению « колобок и лисица»

1. Лиса! Если ты намереваешься меня съесть, то так и знай: ты растолстеешь! От моей сладости нарушится кислотно-щелочной баланс твоей ротовой полости. Нос твой может не выдержать нагрузки (я ведь тяжелый) и тебе придется идти к врачу.
2. Лиса! Все хотят съесть меня, но стоит ли? Ты знаешь, чем это обычно заканчивается? Если ты меня удержишь еще на минуту, я опоздаю, не успею вовремя прикатиться домой, вот тогда мой дед придет с ружьем и сошьет своей старухе прекрасную шубу.
3. Дорогуша! Я бы, конечно, не против посидеть на твоём красивом носике, но не могу принять твоё заманчивое предложение по трём причинам:
 - Я такой грязный, что тебе будет неприятно;
 - Я круглый, могу свалиться;
 - Высоко забираться придётся.
4. Лиса! Ой, смотри заяц бежит. А ты знаешь, на соседней поляне я видел охотника с ружьем, он сделает из тебя прекрасную шубу. И вообще, некогда мне, покатился я дальше.
5. Лиса! Если ты действительно хочешь послушать мои песни, подожди до пятницы: я запишу свой платиновый диск и подарю тебе.
6. Лиса! Я мучной, высококалорийный. А ты такая стройная и красивая, наверняка следишь за своей фигурой.

Приложение 2

Тест « 30 пословиц»

Бланк теста« 30 пословиц»

1-тип	2-тип	3-тип	4-тип	5-тип
1-	2-	3-	4-	5-
6-	7-	8-	9-	10-
11-	12-	13-	14-	15-
16-	17-	18-	19-	20-
21-	22-	23-	24-	25-
26-	27-	28-	29-	30-

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы – экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются **1** или **2**, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему **4** или **5**.

Оценивается каждое суждение без раздумий, чтобы не затягивать процедуру « экзамена».Оценки ставятся по первому впечатлению напротив номеров суждений в таблице. После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам.

1. Худой мир, лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.

8. Не подмажешь - не поедешь.
9. С паршивой овцы, хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день
12. Слово « победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты –мне, я- тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит - ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает – тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит - друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт – избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Интерпретация

1-тип « черепашка».

У людей такого типа – большое желание спрятаться от проблем под « панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-тип « акула»

Для людей этого типа главное – их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег (« Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность « акулы»- надо лишь ограничить ее притязания. « Акулы» очень важны для коллектива, потому, что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3 тип- « медвежонок»

Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4- тип « лиса»

Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми может отойти от главных заповедей(пользуются принципом « не обманешь - не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5 – тип « сова»

Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.