**муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 432»**

**Творческая педагогическая лаборатория**

**«Технологии разрешения конфликтных ситуаций**

**в общении с родителями»**

**Подготовила: педагог-психолог Шураева Е.В.**

Новосибирск, 2018

**Ход встречи**

**Упражнение «Рукопожатие»**

Участники ходят по кругу. Задача — необходимо поздороваться, как можно с большим количеством человек. При этом каждому важно пожелать то, что необходимо конкретно ему (например, удачи в предстоящем мероприятии, веры в свои силы, здоровья близкому).

**2. Упражнение «Ассоциации с игрушкой»**

Педагоги по очереди на ощупь вытаскивают из мешка мелкие игрушки. Задача каждого участника — придумать, чем игрушка похожа на него. Далее проведите обсуждение в общем круге.

**3. Разбор конфликтных ситуаций**

***Описание конфликтной ситуации:*** Тимур был расстроен с утра: не играл, на лепку сел с неохотой. Воспитатель несколько раз подходила, объясняла, как делать, но казалось, что Тимур не слышит, думает о чём-то своём. Поделка не получилась. После занятия воспитатель подошла к Тимуру: «Что тебя беспокоит?». Оказалось, мама обещала забрать до обеда. Воспитатель начала успокаивать ребенка: «Что-то могло случиться, мама придёт и всё объяснит». Вскоре пришла мама и, увидев, что сын ничего не делал, осталась недовольна: «Ольга Викторовна, почему мой ребенок не сделал поделку? Трудно было проследить за этим? Можно было найти время и для Тимура?». **Данная конфликтная ситуация разбирается с педагогом-психологом, следующие по подгруппам самостоятельно.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаги по разрешения конфликта** | |
| 1. Внимательное, без комментариев, выслушивание собеседника. | Упражнение «Дерево». |
| 2. Признание чувств, которые собеседник испытывает. | - Я вижу, что Вы недовольны тем, что Тимур не сделал поделку. |
| 3. Установление границ допустимого. | - Я готова поговорить, но мне неприятен повышенный тон. |
| 4. Демонстрация понимания роли родителя в воспитании ребенка. | - Я понимаю, что Вы заботитесь о развитии и воспитании своего ребенка. |
| 5. Выяснение того, как родитель воспринимает конфликт. | - Пожалуйста, расскажите мне, как, по Вашему мнению, стоит поступить в этой ситуации |
| 6. Чёткая формулировка предмета обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. | - Правильно я Вас поняла, что Вы предлагаете, не выяснив, чем расстроен ребёнок, что его беспокоит, заставить Тимура сделать поделку? |
| 7. Установление вопросов, по которым Вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким - ваши мнения расходятся. | - Я с Вами согласна, что ребёнку нужно заниматься. Бывают причины, которые и взрослым мешают делать то, что они запланировали, верно?  - Кроме того, причиной невыполненной работы может быть не только самочувствие ребенка, но и отношение взрослых, их поступки, не так ли? |
| 8. Описание содержания конфликта, избавленное от эмоциональных характеристик. | - Поэтому мы с Вами должны подумать, как сделать так, чтобы обещания, данные взрослыми, выполнялись, это влияет на настроение ребенка в течение дня. |
| 9. Поиск общего решения проблемы. | - Что мы с Вами можем сделать для этого?  - Посадить Тимура за стол, пусть делает сам.  -Хорошо, я не против, но если он снова не захочет делать?  - Тогда я не знаю.  - Может Вам сначала поговорить с Тимуром, почему Вы не смогли прийти, извиниться, потом попробовать вместе сделать эту поделку?  - Хорошо, это меня устраивает. |
| 10. Принятие совместного «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять. | - Таким образом, что мы решили?  - Я думаю, что поговорю с Тимуром о случившемся, объясню причину, почему не забрала его, как обещала, и мы вместе сделаем поделку.  - Я согласна с Вами! Значит, проблема решена?  - Да.  - До свидания. |

***Описание конфликтной ситуации:*** Мама Саши, придя утром в детский сад, с недовольным выражением лица возмущенно спрашивает у воспитателя:

- Почему у Вас в группе дети кусают моего Сашу? Когда вчера мы пришли домой Саша пожаловался мне, что Коля его укусил за руку. Интересно, чем же Вы занимаетесь в тот момент, когда дети друг друга кусают, они что предоставлены сами себе? Почему Вы ни как не реагируете на данную ситуацию? С данной ситуацией работают по подгруппам.

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаги по разрешения конфликта** | |
| 1. Внимательное, без комментариев, выслушивание собеседника. | Упражнение «Резервуар» |
| 2. Признание чувств, которые собеседник испытывает. | - Я понимаю, Вам неприятно, что Коля укусил Сашу. |
| 3. Установление границ допустимого. | - Я готова Вас внимательно выслушать, но мне не приятно, что Вы говорите со мной на повышенных тонах. |
| 4. Демонстрация понимания роли родителя в воспитании ребенка. | - Мы видим как Вы заботитесь о здоровье своего ребёнка, так же Вы хотите чтобы дети были более спокойными, а не агрессивными. |
| 5. Выяснение того, как родитель воспринимает конфликт. | - Расскажите, пожалуйста, поподробнее о том, что Вас беспокоит. |
| 6. Чёткая формулировка предмета обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. | - Правильно ли я Вас поняла, Вы хотите, чтобы Сашу никто и никогда больше не кусал? |
| 7. Установление вопросов, по которым Вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким - ваши мнения расходятся. | - Вы согласны, что кусание происходит очень быстро, одномоментно, у него нет долгого подготовительного периода?  - И даже при наличии в группе меньшего числа детей, чем у нас, не всегда можно предвидеть и предупредить кусание одним ребёнком другого? |
| 8. Описание содержания конфликта, избавленное от эмоциональных характеристик. | - Итак, мы пришли к тому, что будем больше уделять внимания Коле, чтобы он не кусал детей, особенно Сашу. |
| 9. Поиск общего решения проблемы. | - Что мы с Вами можем для этого сделать?  - Я даже и не знаю, может этого мальчика Колю перевести в другой детский сад? Поговорить с его мамой?  - Перевести мы его не можем, нет медицинских показаний, а вот внимательно наблюдать за ребёнком который кусается, чтобы понять в каких ситуациях он начинает кусаться, сразу реагировать на данную ситуацию. Некоторые действия могут раздражать ребенка, нужно выяснить какие. |
| 10. Принятие совместного «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять. | - Таким образом, что мы решили?  - Я считаю, что нужно поговорить с родителями мальчика, который кусает детей, Вы правильно сказали, что нужно больше уделять внимания нашим детям, любить их и возможно агрессия исчезнет, дети будут по спокойнее.  - Совершенно с Вами согласна, давайте пригласим маму Коли на беседу. |

***Описание конфликтной ситуации:*** На ужин в детском саду давали рыбное суфле. Денис, выпив чай и съев хлеб, наотрез отказался кушать суфле, отодвинув тарелку. На следующее утро мама Дениса возмущённо сказала: «Мой ребёнок постоянно приходит домой голодным, вчера придя домой, он просто впихивал в себя всё, что я доставала из холодильника. Он что, вообще вчера не ел?».

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаги по разрешения конфликта** | |
| 1. Внимательное, без комментариев, выслушивание собеседника. | Упражнение «Резервуар». |
| 2. Признание чувств, которые собеседник испытывает. | - Я понимаю, Вам неприятно думать, что ребёнок находится в детском саду целый день голодный. |
| 3. Установление границ допустимого. | - Я готова с Вами побеседовать, но мне неприятен такой тон разговора. |
| 4. Демонстрация понимания роли родителя в воспитании ребенка. | - Я понимаю, Вы заботитесь о здоровье ребёнка. |
| 5. Выяснение того, как родитель воспринимает конфликт. | - Пожалуйста, расскажите что, по Вашему мнению, нужно делать, если ребёнок отказывается кушать. |
| 6. Чёткая формулировка предмета обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. | - Таким образом, для вас очень важно, чтобы ребёнок был накормлен. |
| 7. Установление вопросов, по которым Вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким - ваши мнения расходятся. | - Я с вами абсолютно согласна, что недостаточное питание может вызвать нарушения в состоянии здоровья ребёнка.  - Но вместе с тем, хотели бы Вы, чтобы ребёнка заставляли кушать насильно?  - Кроме того правильно составленный рацион и временной режим питания, которым придерживается детский сад должен соблюдаться и дома. |
| 8. Описание содержания конфликта, избавленное от эмоциональных характеристик. | - Поэтому нам с Вами нужно подумать, как лучше организовать питание Дениса, при этом не навредив ни физическому, ни психическому состоянию ребёнка. |
| 9. Поиск общего решения проблемы. | - Что мы с Вами можем сделать для этого?  - Не могли бы Вы каждый вечер рассказывать, как кушал мой ребёнок?  - Хорошо мы будем внимательнее следить за тем, как кушает Денис, Вас в свою очередь попрошу и дома следить за правильным питанием ребёнка, и не забывайте про поощрения. Также мы можем пересадить Дениса за стол к Саше и Лере, у которых очень хороший аппетит. Постепенно ребёнок начнёт подражать своим друзья.  - Хорошо, давайте попробуем. |
| 10. Принятие совместного «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять. | - Я постараюсь выполнить Ваши рекомендации и попрошу больше внимания уделять тому, как кушает мой ребёнок.  - Мы сделаем всё возможное с нашей стороны, чтобы обеспечить ребёнка всеми необходимыми витаминами для их лучшего развития. |

**1. Упражнение «Солнышко»**

Участники рисуют на бумаге солнышко с лучиками, затем солнышки прикрепляют на спины. Задача — написать на лучиках положительное об авторе. Важно, чтобы каждый участник оставил свое послание на каждом солнышке. В конце упражнения педагоги снимают свои рисунки и изучают то, что им написали.

**Упражнение «Дождь»**

Предложите участникам встать в круг и повторить за вами движения:

* поводить по часовой стрелке пальчиками по ладошке;
* потереть ладони друг о дружку;
* пощелкать пальцами;
* легко постучать себя по груди;
* похлопать в ладоши, по бедрам, по полу.

Далее все движения повторить в обратном порядке.

**5. Релаксация**

Предложите педагогам расслабиться, снять нервное напряжение. Используйте в качестве фона приятную, спокойную музыку.

**Летняя ночь**

Наступает чудесная летняя ночь. На темном небе зажигаются яркие звездочки и медленно плывут по небу. Вы чувствуете себя абсолютно спокойными и счастливыми. Приятное ощущение тепла и спокойствия охватывает все ваше тело: лицо, спину, руки и ноги — вы чувствуете, как тело становится легким, теплым, послушным. Дышим легко, ровно, глубоко… Ласковый ветерок обдувает ваше тело легкой свежестью. Воздух тих и прозрачен. Дышим легко, ровно, глубоко… Гаснут звезды, наступает утро. Настроение становится бодрым и жизнерадостным. Мы полны сил и энергии. Постарайтесь сохранить ощущение бодрости и радости на долгое время.

Домашнее задание для педагогов.

***Описание конфликтной ситуации:*** Воспитатели накануне утренника позвонили родителям девочки, которая почти не ходит в детский сад (много болеет, и ещё проходит период адаптации), посоветовали, чтобы они не водили ребёнка на праздник.

Мама девочки пришла накануне Нового года в группу с требованиями: Пусть моя дочь участвует в утреннике? А ничего, что она ждет его? Вы же не для себя делаете, а для детей. Я что по вашему должна говорить ребёнку?».

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаги по разрешения конфликта** | |
| 1. Внимательное, без комментариев, выслушивание собеседника. |  |
| 2. Признание чувств, которые собеседник испытывает. |  |
| 3. Установление границ допустимого. |  |
| 4. Демонстрация понимания роли родителя в воспитании ребенка. |  |
| 5. Выяснение того, как родитель воспринимает конфликт. |  |
| 6. Чёткая формулировка предмета обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. |  |
| 7. Установление вопросов, по которым Вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким - ваши мнения расходятся. |  |
| 8. Описание содержания конфликта, избавленное от эмоциональных характеристик. |  |
| 9. Поиск общего решения проблемы. |  |
| 10. Принятие совместного «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять. |  |

***Описание конфликтной ситуации:*** В детском саду шла подготовка к новогоднему утреннику. По сценарию девочки должны были исполнить песню. Прослушав всех, музыкальный руководитель остановилась на Анжеле и Насте.

В процессе подготовки выяснилось, что Настя не очень комфортно себя чувствует перед зрителями, стесняется, и это мешает ей исполнять песню. Видя это, мы не стали настаивать на том, чтобы Настя исполняла песню. Однако маме Насти не понравилось наше решение. Придя в детский сад, она недовольно спросила: « Почему моя Настя не будет петь? Она так старательно готовилась: учила текст, репетировала. Я считаю, что Вы не справедливы к моему ребёнку».

|  |  |
| --- | --- |
| **Шаги по разрешения конфликта** | |
| 1. Внимательное, без комментариев, выслушивание собеседника. |  |
| 2. Признание чувств, которые собеседник испытывает. |  |
| 3. Установление границ допустимого. |  |
| 4. Демонстрация понимания роли родителя в воспитании ребенка. |  |
| 5. Выяснение того, как родитель воспринимает конфликт. |  |
| 6. Чёткая формулировка предмета обсуждения, т.е. то, из-за чего возник конфликт. |  |
| 7. Установление вопросов, по которым Вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким - ваши мнения расходятся. |  |
| 8. Описание содержания конфликта, избавленное от эмоциональных характеристик. |  |
| 9. Поиск общего решения проблемы. |  |
| 10. Принятие совместного «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять. |  |

« Т