

**муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение
города Новосибирска «Детский сад комбинированного вида № 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 Тимуре: «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 разрешению 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?

<p>7. Установление вопросов, по которым Вы с родителем имеете одинаковые взгляды, а по каким - ваши мнения расходятся.</p>	<p>- 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?</p>
<p>8. Описание содержания конфликта, избавленное от эмоциональных характеристик.</p>	<p>- Поэтому мы с Вами должны подумать, как сделать так, чтобы обещания, данные взрослыми, выполнялись, это влияет на настроение ребенка в течение дня.</p>
<p>9. Поиск общего решения проблемы.</p>	<p>- 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.</p>
<p>10. Принятие совместного «коммюнике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять.</p>	<p>- 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.</p>

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 разрешению 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	- Таким образом, что мы решили? - Я считаю, что нужно поговорить с родителями мальчика, который кусает детей, Вы правильно сказали, что нужно

конflikте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять.	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 разрешению 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.

<p>9. Поиск общего решения проблемы.</p>	<p>- Что мы с Вами можем сделать для этого?</p> <p>- Не могли бы Вы каждый вечер рассказывать, как кушал мой ребёнок?</p> <p>- 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 друзьям.</p> <p>- Хорошо, давайте попробуем.</p>
<p>10. Принятие совместного «коммунике», в котором устно или письменно будет зафиксировано, что обе стороны, участвующие в конфликте, признают решение приемлемым и обязуются его выполнять.</p>	<p>- Я постараюсь выполнить Ваши рекомендации и попрошу больше внимания уделять тому, как кушает мой ребёнок.</p> <p>- Мы сделаем всё возможное с нашей стороны, чтобы обеспечить ребёнка всеми необходимыми витаминами для их лучшего развития.</p>

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 разрешению 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 «коммунике», 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 разрешению 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