**Тренинг для педагогов ДОУ**

**«Конфликты с родителями воспитанников:**

 **их разрешение и профилактика»**

Участники: педагоги ДОУ

Цель: формирование у педагогов представлений о причинах конфликтов, путях и способах их разрешения; развитие способности выявлять причины конфликтов, находить пути их урегулирования.

Задачи: формирование представлений о процессе возникновения конфликтов на примере жизненных ситуаций, содействие созданию конструктивных отношений через повышение психологической компетентности педагогов по вопросам предупреждения и адекватного разрешения конфликтных ситуаций.

План практикума:

1.Регистрация участников практикума

2.Вводно – ознакомительная часть

3. Практическая часть. Работа в подгруппах.

3.1. Примеры конфликтных ситуаций и пути их разрешения

4. Рефлексия

Материал: маркеры, магнитная доска,картинки животных, памятки «Правила разрешения конфликтов».

Ход практикума:

2. Вводная часть. Создание мотивации

Слово педагога-психолога: Добрый день, дорогие коллеги! Я рада Вас всех сегодня видеть. Надеюсь, что мы интересно и полезно проведём время.

Сегодня мы поговорим с вами о конфликтах в системе "педагог — родитель", а тема звучит: «Конфликты с родителями воспитанников: их разрешение и профилактика».

Слово "конфликт" в переводе с латинского означает "столкновение". Поскольку профессиональное общение в сис­теме "педагог — родитель" таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателя крайне важно.

3. Практическая часть.

Игра – разминка "Два полушария"

Инструкция: Участники разбиваются на тройки. Два человека олицетворяют полушария головного мозга*родителя,* а третий – *это воспитатель*, который высказывает "родителю" претензию (она должна формулироваться четко и конкретно и адресоваться реально существующему родителю). Задача "полушарий" ответить на претензиюсовместно (каждый говорит по одному слову), чтобы разрешить проблему. Например, воспитатель спрашивает: "Почему Ваш ребенок опоздал на утреннюю зарядку? ". "Правое полушарие": "Мы... ". "Левое полушарие": "... проспали". Затем участники меняются местами.

*Упражнение «Праздничный пирог»*

Психолог: «Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Как вы себя поведете?

*Варианты поведения и соответствующие им стратегии поведения:*

Откажетесь резать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть. (Избегание «черепашка»)

Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший (Конкуренция «акула»)

Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется. (Приспособление«медвежонок»)

Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя. (Сотрудничество«сова»)

Скажете, что торта вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели. (Компромисс «лиса»)

*На слайде появляется характеристика различных стратегий поведения в конфликтах).*

|  |  |
| --- | --- |
| Стратегия поведения | Характеристика стратегии |
| Конкуренция, соперничество («акула») | Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. |
| Сотрудничество («сова») | Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон. |
| Компромисс («лиса») | Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет. |
| Избегание, уклонение («черепашка») | Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей. |
| Приспособление («медвежонок») | Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. |

 Упражнение "Выбери фразу"

Цель: найти в предложенном списке  «нежелательные» для начала беседы с родителями фразы и подберите для неё смысловую пару -«желательную» фразу.

Психолог: "Воспитатель несет ответственность за последствия того, что он говорит. Чтобы речь положительно воздействовала на родителей, нужно выбирать фразы, исключающие срабатывание психологической защиты у родителей.

Существует несколько *правил,* которые следует учитывать при выборе фразы: *утверждается осведомленность собеседника в обсуждаемой проблеме; инициатор беседы уверен в себе; исключаются неуважение и пренебрежение к собеседнику, вынуждающие его обороняться и подыскивать контраргументы; обращение непосредственно к собеседнику формулируется в форме “Вы-подхода”".*

Инструкция: Воспитателям предлагается найти в предложенном перечне:

1) пять *"неудачных"* фраз, которые *не следует употреблять;*

2)*"нежелательные"* фразы и смысловые *("желательные")* пары к ним.

Раздаточный материал

|  |
| --- |
| Упражнение "Выбери фразу"Выделите, на ваш взгляд, "неудачные" фразыкрасным цветом, а "нежелательные" в паре с "желательными" – синей стрелочкой так, чтобы стрелка шла от "нежелательной" фразы к "желательной".Извините, если я помешала...Я бы хотела...Вероятно, вы об этом еще не слышали...Вам будет интересно узнать...Я бы хотела еще раз услышать...Мне представляется интересным то, что...Я пришла к такому выводу, что...Вы хотите...Думается, Ваша проблема заключается в том, что...Давайте с вами быстро обсудим...Как вы знаете...Хотя вам это и неизвестно...Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...Вы, конечно, об этом еще не знаете...А у меня на этот счет другое мнение...Конечно, вам уже известно...Вы, наверное, об этом слышали... |
|  |

После выполнения упражнения проходит обсуждение и соотнесение с верными ответами:

"Неудачные" фразы: "Извините, если я помешала…", "Я бы хотела еще раз услышать…", "Давайте с вами быстренько обсудим…", "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать…", "А у меня на этот счет другое мнение…".

"Нежелательные" фразы в паре с "желательными":

"Я бы хотела…" – "Вы хотите…";

"Вероятно, вы об этом еще не слышали…" – "Вы, наверное, уже об этом слышали…";

"Мне представляется интересным то, что…" – "Вам будет интересно узнать…";

"Я пришла к такому выводу, что…" – "Думается, ваша проблема заключается в том, что…";

"Хотя вам это и неизвестно…" – "Конечно, вам уже известно…";

"Вы, конечно, об этом еще не знаете..." – "Как вы знаете...".

3.1. Работа в подгруппах. Решение конфликтных ситуаций. Педагогам предлагаются ситуации разных стратегий поведения. Они должны найти выход из ситуации с той точки зрения, в какой группе стратегий находятся.

Ситуация 1. «Ребенок не хочет идти в детский сад, мама обвиняет воспитателя»

Что на самом деле говорит родитель. Мама Маши беспокоится по поводу нежелания дочки идти в детский сад, переживает, насколько ребенку эмоционально комфортно и безопасно рядом с педагогом. Чаще всего в таких ситуациях родители ориентируются на реакцию самого ребенка. Данный пример демонстрирует желание мамы Маши прояснить ситуацию в прямой коммуникации с воспитателем.

Если бы мама не проявляла открыто и сразу недовольство, это привело бы к накоплению раздражения и вылилось в жалобу руководителю. В таких ситуациях помогают просмотр записи камер, установленных в группе, и анализ того, как воспитатель общается с конкретным ребенком и другими детьми, и какие педагогические технологии он применяет.

Как воспитателю на это реагировать. Возможно, воспитатель не замечает, как общается с детьми. Для этого бывает полезным посмотреть на себя со стороны. Если он действительно разговаривает с ребенком и другими детьми громким голосом, но при этом не переходит на крик, нужно объяснить родителю причину: «*Елена Сергеевна, да, бывает, что разговариваю громко. Это для того, чтобы обратить внимание детей и рассказать им, чем мы будем заниматься. Жаль, что не замечала, как на это реагирует Маша. Спасибо, за Ваше обращение. Буду более внимательна*».

Если повышенный тон преобладает и часто переходит в крик, педагогу следует ответить на вопросы: «На что я раздражаюсь при взаимодействии с Машей?», «Что хочу донести криком?», «Как часто повышаю голос?», «Что предшествует сильному раздражению и последующему крику?», «Какие другие средства и способы общения с детьми я знаю?», «Кто может помочь решить проблему коммуникации с детьми в группе?». Если воспитатель испытывает раздражение в большинстве случаев при взаимодействии с детьми, это повод задуматься о причинах и попробовать найти решения проблемы совместно с педагогом-психологом.

Ситуация 2. «Мама недовольна, что ребенок не участвовал в утреннике»

Что на самом деле говорит родитель. Маме Миши важно видеть успехи и достижения своего ребенка. Тем более когда идет речь о таком публичном пространстве, как утренник в детском саду. Также такая реакция мамы может быть связана с оценкой ее как успешного родителя со стороны других родителей.

Как воспитателю на это реагировать. В зависимости от ситуации могут быть следующие варианты коммуникации.

1. Педагоги не предоставляют ребенку возможности активно участвовать на утренниках по субъективным причинам: из-за индивидуальных качеств ребенка (видят его только как задиру, который мешает другим детям выступать и может сорвать праздник), его видимых дефектов развития (тяжелые нарушения речи и пр.), конфликтных отношений с родителями на утренниках. Разрешить такую ситуацию можно только при участии руководителя, старшего воспитателя и педагога-психолога.

2. Педагоги не настаивают на участии ребенка в утренниках из-за его личностных особенностей. В этом случае необходимо аргументированно объяснить ситуацию родителю. Например,*«Дарья Михайловна, мы так же, как и Вы, обеспокоены тем, что Мише пока с трудом даются выступления. Знаем, что Миша выучил стихотворение, жаль, что не захотел его рассказать. Мы ищем разные способы, как его привлечь. Планируем в скором времени провести досуг в группе и хотели предложить Мише, чтобы он ребятам из группы рассказал стихотворение. Хотели бы пригласить Вас. Вы хорошо знаете своего сына, может быть, у Вас есть идеи, какую роль он мог бы исполнить на мероприятии. Мы готовы выслушать, чтобы вместе помочь Мише выступать на праздниках».* Воспитателю нужно донести до родителя, что важно уважать желание ребенка не участвовать активно в утреннике. Взрослым нужно понять причины и вместе искать подходящую для ребенка в данный момент форму участия в праздниках.

Ситуация 3. «Мама недовольна, что воспитатель заставляла ребенка спать»

Что на самом деле говорит родитель. Маме поступила жалоба от дочки, она реагирует. В форме претензии она выражает недовольство, потому что дома у них проблем со сном нет. Если прислушаться к словам мамы Лены, то, возможно, будет слышаться тревога: «*Лене плохо и одиноко засыпать, меня нет рядом, и никто ей не может помочь*». Она хочет сказать, что ребенку трудно засыпать одному и было бы хорошо, если бы воспитатель подошел к этому режимному моменту с душой.

Как воспитателю на это реагировать. Чтобы наладить контакт с родителем, воспитателю следует внимательно выслушать маму. Затем попросить рассказать, как засыпает Лена дома, какие ритуалы сна приняты в семье. Очень важно поблагодарить маму Лены за информацию и сказать, что теперь будут учитывать все эти моменты во время дневного сна.

Например: «Да, Ольга Борисовна, спасибо, что пришли поговорить. Я принимаю ваши пожелания. Я всегда читаю детям сказки перед сном. Но вчера приходила Илюшина мама и сказала, что я мешаю ему спать, когда читаю книгу, поэтому сказку мы не читали, а просто легли спать. Я посижу сегодня с Леной, пока она не заснет, и постараюсь прочитать коротенькую сказку, чтобы не мешать Илье спать.»

Процесс засыпания у детей происходит по-разному: кто-то засыпает мгновенно, положив голову на подушку, кому-то нужно поворочаться, выбрать удобную позу, кто-то засыпает под сказку, кто-то в тишине и т. д. Некоторым следует помочь прикосновением, кому-то добрым словом. Воспитатель может сказать: «Закрой глазки, Леночка, и тихо-тихо полежи».

Многие дети нуждаются при засыпании в определенных педагогических воздействиях. Если педагоги постепенно узнают про индивидуальные особенности засыпания детей и постараются по возможности их учитывать, то трудностей со сном в группе не возникнет.

Ситуация 4. «Вечером мама забирает ребенка и не находит его игрушку»

Что на самом деле говорит родитель. Слова мамы Кости о том, что игрушек, которые ребенок приносил в детский сад, было уже много, позволяют сделать вывод: сама игрушка не представляет какую-то ценность для мамы. Однако ее слова имеют претензионный оттенок.

Для ребенка эта игрушка может иметь разное значение. Возможно, это очередной подарок, который он принес в группу, чтобы быть принятым в игру или обменяться. Бывает, что родители утром дают ребенку игрушку, чтобы избежать слез при сборе в детский сад или при расставании с ребенком. Поэтому данную ситуацию нужно внимательно рассмотреть.

Как воспитателю на это реагировать. Воспитатель может задать уточняющие вопросы маме об игрушке: как выглядит игрушка, как часто ребенок берет ее поиграть на улице и в детский сад, не оставил ли он ее сегодня дома. Затем можно предложить вместе с ребенком поискать игрушку на площадке или в группе. На другой день помочь ребенку с поиском могут другие дети и воспитатель, превратив это в игру-приключение.

Вопрос домашних игрушек в группе детского сада – один из самых частых. Кроме того, дети приносят в детский сад не только игрушки, но и некоторые личные домашние предметы. Поэтому на первой встрече с родителями нужно обсудить правила и договориться, что можно приносить в группу, а что нет. Например, игрушки, которые представляют большую материальную ценность, памятные вещи не стоит давать ребенку с собой, потому что они могут сломаться или потеряться.

Также нужно оформить памятки для родителей с правилами на эту тему, разместить информацию на стенде, своей странице на сайте. Отдельно следует уделить внимание конфликтам между детьми в группе, когда игрушка ломается, теряется или «пополам никак не делится». В этом воспитателю помогут обмен мнениями с коллегами, как решать подобные конфликтные ситуации, и работа с методической литературой.

Ситуация 5. «Вечером мама замечает, что ее дочь играет с той же куклой»

Что на самом деле говорит родитель. На первый взгляд, мама Насти обвиняет воспитателя в том, что ее ребенку не дают игрушки. На самом деле она волнуется, что ее дочка скучает в группе.

Мама оценивает ситуацию исходя из того, что видит, и переживает, что воспитатели запрещают ее дочери брать другие игрушки. А значит, девочке может быть плохо в детском саду, ее обижают.

Как воспитателю на это реагировать. Чтобы успокоить маму ребенка, воспитателю необходимо внимательно ее выслушать и не перебивать. При этом важно определить, по какому поводу родитель волнуется больше всего.

После этого обратиться спокойным тоном и пояснить: «*Марина Николаевна, мы понимаем ваше беспокойство по поводу игры Насти с одной куклой. Игрушки у нас в доступе для всех детей. Дети после игры умеют убирать их на место, и Настенька тоже. Вечером, в свободное от занятий время, Настя сама выбирает и играет с этой куклой. Она ей очень нравится. Наверное, и дома у Насти есть любимые игрушки, в которые она чаще всего играет. Расскажите о них? Мы будем знать и предлагать их для игры*».

Если ситуация позволяет, можно попросить девочку рассказать маме о кукле, с которой она играет: как ее зовут, во что она одета, почему она ей нравится. Также девочка может провести экскурсию для мамы и показать, какие еще игрушки есть в группе, во что она играет с другими детьми.

Оснащение групп детского сада и содержание развивающей предметно-пространственной среды всегда волнует родителей, поэтому такие вопросы не редкость. Кроме того, родители имеют право знать, чем занимаются их дети в группе, во что играют. Просветительская работа, тематические консультации, в том числе по вопросам детских игр, выбору игрушек для ребенка, помогут дать ответы на многие вопросы родителей воспитанников.

*(После обсуждения в группах педагоги рассказывают всем о выбранных ими стратегиях, проходит их обсуждение)*

Психолог: в заключение хотелось бы дать следующие рекомендации по разрешению конфликтов.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации, могут быть сведены к следующему.

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 сотрудником 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 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.

6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. 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.

Совместное составление памятки «Пути разрешения конфликта».

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.

2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.

3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.

5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.

8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

9. Умейте вовремя останавливаться.

10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

4. Рефлексия

Каждому участнику предлагается поделиться впечатлениями о том, изменилось ли что-то в его взглядах на конфликт (Была ли эта встреча полезной? Что нового я сегодня узнал? Что хотелось бы узнать ещё?)

Психолог: Успех и счастье в жизни в значительной степени обусловлены гармонией отношений с окружающими и с самим собой. Важно чувствовать себя уверенно, и тогда возникающие на вашем пути препятствия будут преодолены, вы сможете достигнуть нужной цели, жить радостной и полнокровной жизнью. Я надеюсь, что смогла помочь вам поверить в свои силы, в возможность удачного разрешения большинства проблем. Дорогие коллеги, вы были сегодня активны, инициативны, креативны! Наша встреча подошла к концу, хочется пожелать вам, чтобы вы и окружающие вас люди были всегда готовы к сотрудничеству!