|  |
| --- |
| **Семинар – практикум для педагогов**  ***«Как вести себя в конфликтных ситуациях в общении с родителями воспитанников»***http://korshkola.ucoz.ru/_nw/3/73515142.jpgПодготовили: зам.зав. по ВМР Беликова Е.С.педагог-психолог Маслова С.С.воспитатель Смирнова Л.В.МАДОУ №47 «Дельфин»17.02.2020г. |

**Цель:** повышение уровня профессионального мастерства педагогов ДОО в вопросах взаимодействия с родителями воспитанников.

**1.Вводная часть**

Современная жизнь, к сожалению, богата на конфликты. Довольно часто конфликтные ситуации возникают в процессе общения педагогов с родителями воспитанников.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Конфликт всегда несет как позитивную функцию, так и негативную. Как правило, о негативных последствиях конфликтов говорят много: ухудшение состояния здоровья, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и т.п. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, помогает прояснить отношения.

Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования, утв. приказом Минобрнауки России от 17.01.2013 № 1155 (далее – ФГОС ДО), ориентирует дошкольные образовательные организации на гуманистический характер взаимодействия педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения детей.

Сотрудничество ДОО и семьи должно строиться как целостный процесс, направленный на духовно-нравственное и социокультурное развитие детей на основе ценностей семьи и общества. Взаимодействие с родителями должно быть направлено на оказание им помощи в формировании системы воспитания в семье, обеспечении условий психического и физического здоровья ребенка, его позитивной социализации и индивидуализации развития.

Дэвид Линч сказал: «Хорошо, когда художник знает, что такое конфликт и стресс. Это богатый источник идей. Но я убежден, что творить в состоянии стресса невозможно. Стресс подавляет творчество». Здесь можно провести аналогию с трудом педагога, ведь мы связаны с постоянными контактами, и от того, в каком эмоциональном состоянии мы общаемся с детьми, друг с другом, с родителями, зависит качество нашей работы. При этом важно помнить, что ведущая роль в общении между воспитателем и родителями принадлежит воспитателю – как профессионалу и официальному представителю образовательного учреждения. И, анализируя любую конфликтную ситуацию, возникающую в общении необходимо начать, прежде всего, с себя.

*Для того чтобы выяснить, насколько вы сами можете быть источником возникающих конфликтов, я предлагаю вам выполнить****тест «Конфликтный ли вы человек?»***

Умение сдерживать себя – ценное качество, однако не все им обладают. Умеете ли вы контролировать себя и не вступать в открытые конфликты? Данный тест поможет вам в этом разобраться.

**У вас от 30 до 25 баллов.** Вас можно назвать очень тактичным и абсолютно неконфликтным человеком. Вы предпочитаете все конфликтные ситуации улаживать с помощью переговоров. Вас можно назвать приятным для окружающих человеком, который всегда готов прийти на помощь, если потребуется. Для вас очень важно не потерять уважения в глазах друзей и родных.

**У вас от 24 до 19 баллов.** Вас можно назвать в меру конфликтным человеком, потому что если вы видите, что где-то с вами поступили несправедливо, то обязательно выскажитесь по этому поводу. Даже если на карту поставлена ваша карьера, вы не смолчите и будете до конца отстаивать свою точку зрения. За это вас уважают окружающие.

**У вас от 18 до 13 баллов.** Вы не можете жить спокойно. Если с вами не спорят и не скандалят, вы сами находите повод для этого, что еще хуже, вы способны без труда устроить скандал на пустом месте. Как правило, таким способом вы спускаете накопившуюся энергию. Вы очень критичны и постоянно чем-то недовольны. Может быть, имеет смысл направить свою энергию в позитивное, созидательное русло.

**У вас 12 и меньше баллов.** Вы обладаете разрушительной энергией. Малейшая критика в вашу сторону или неосторожно сказанное слово грозит сказавшему крупными неприятностями. Вы способны одним взглядом испепелить своего противника. Остается только догадываться, на что вы способны. Многие люди вас побаиваются, а те, кто знает о вашем характере, стараются держаться от вас подальше и лишний раз не попадаться вам не глаза. Такими темпами вы можете растерять тех друзей, которые у вас еще остались!

*Безусловно, не существует тестов дающих 100-процентную достоверность результата, но все же я полагаю, что сейчас вы получили некую информацию о себе, которая даст повод для дальнейшего размышления.*

*Говоря о конфликтах в педагогической практике, важно понимать причины их возникновения.*

**2. Основная часть**

**Причинами конфликта** могут быть различными.

1. Различие в целях (родители ждут только положительной оценки ребенка, а воспитатель – усвоения знаний и умений ребенком).
2. Недостаточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребенка, воспитатель сам был свидетелем происшествия).
3. Некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения.
4. Неоправданно завышенные требования родителей к учреждению. Они возникает тогда, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что детский сад всему научит, а родителям ничего не нужно будет делать. Ожидания родителей оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами.
5. Другая субъективная причина конфликтов связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролером, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребенка, дает какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя.
6. Еще одна причина: чем выше квалификация воспитателя, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям свое представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании родителей может сложиться мнение, что воспитатель навязывает им свою точку зрения.

Еще одной из причин может являться непонимание педагогами своей роли в отношениях с родителями, неуверенность и неспособность вести диалог, а порой и нехватка навыков общения. Отсюда следует вывод: над профессиональной компетентностью в общении с родителями нужно постоянно работать. Сегодняшний семинар – практикум как раз мы и посвятим этому вопросу.

**Психотехническое упражнение «Давление»** (5 мин)

Для наглядного примера моделей в общении и взаимодействии с партнером предлагаю выполнить следующее упражнение.

*Инструкция:* найдите себе пару, встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями.

Договоритесь, кто будет ведущим. Задача ведущего – слегка надавить на ладони своего партнера. Затем, поменяйтесь ролями и повторите движение давления на ладони партнера по игре.

Оцените свои впечатления. В какой ситуации Вам было эмоционально комфортнее: когда вы давили или когда Ваш партнер давил на ваши ладони?

Возможно вы не испытывали приятных минут ни в первом, ни во втором случае (Вам было неприятно давить на партнера, и очень неприятно, когда давили на вас).

Тогда, попробуйте не давить друг на друга, выполняйте совместные движения обращенными друг к другу ладонями так, чтобы между вами возникло взаимное ощущение тепла (психоэнергетический контакт).

Почувствовали ли вы, насколько приятнее взаимодействовать на равных, а не добиваться превосходства? Не забывайте, что стремясь к психологическому давлению на партнера по общению (будь то родитель, коллега, ребенок) мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.

Но что делать, когда психологическое давление оказано, возникла конфликтная ситуация? Как себя вести в таком случае?

**Упражнение «Яблоко и червяк».**

*Инструкция*: Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко, Спелое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любуются вами, восхищаются. Вдруг, откуда не возьмись, подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!» Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

В психологии выделяют **пять способов выхода из конфликтной ситуации.**

*Конкуренция* (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

*Избегание*(уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

*Компромисс* представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.

*Приспособление* предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на второй план.

*Сотрудничество* является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

А теперь вспомните ваши ответы из упражнения «Яблоко и червячок» и соотнесите со способами выхода из конфликтных ситуаций. Например: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю» - соревнование. «Вон посмотри, какая там красивая груша» - избегание. «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам» - компромисс. «Такая, видно, у меня доля тяжкая» - приспособление. «Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные» - сотрудничество.

 Для того чтобы понять, как эти способы выглядят на практике в общении с родителями, я предлагаю проанализировать следующую ситуацию.

 *Ребенок два года. Ходит в детский сад третий день на полдня. Привыкает тяжело. Утром расстается с мамой со слезами, долго не успокаивается. Отказывается кушать. В совместные игры не включается.*

*Утром мама говорит воспитателю: «Мария Ивановна, я должна вам сообщить, что завтра я выхожу на работу и заберу Васю только после 6 часов вечера. Хватит растягивать адаптацию. Пусть привыкает».*

Участникам необходимо разбиться на 5 групп. Каждая группа получает карточку с вариантом реакции педагога на конфликтную ситуацию.

 Задание: определить способ регулирования конфликта, выделить наиболее эффективные способы в данной ситуации.

1. «Да я на вас в опеку пожалуюсь за то, что вы не выполняете должным образом свои родительские обязанности!»
2. «Да я вообще завтра ухожу на сессию, меня не будет целый месяц. Делайте что хотите!»
3. «Ваше право. Вы можете оставить ребенка на целый день. Мы, конечно, сделаем все возможное для Васи, но вы должны понимать, что он будет без вас страдать. Хотя бы покормите его, пожалуйста, дома завтраком, ведь он в детском саду ничего не ест».
4. «Как хотите, значит, придется потерпеть».
5. «Я понимаю – у вас, наверное, безвыходная ситуация. Но мне очень жаль ребенка, ведь это может сказаться на его здоровье. Давайте еще раз вместе подумаем, как быть в этой ситуации».

*В педагогической практике существует мнении, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из данных стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.*

Безусловно, взаимодействуя с родителями, необходимо учиться предвидеть конфликтные ситуации. Но если конфликт все-таки произошел, то реагировать на поступки родителей нужно так, чтобы не усугублять ситуацию, а попытаться прийти к конструктивному решению.

**3. Заключительная часть**

**Психологическая зарядка**

Для поддержания стабильного психологического состояния, а также для профилактики различных психофизических расстройств важно уметь забывать, как бы «стирать» из памяти конфликтные ситуации.

***Упражнение на стирание антистрессовой ситуации***

Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаши, ластик. Медленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка. Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. Стирайте до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова «возьмите ластик» и «стирайте» до ее полного исчезновения. Через некоторое время методику повторить.

А закончить наш разговор о конфликтах в педагогической практике мне хочется притчей.

*Жил-был юноша с плохим характером. отец дал ему полный мешок гвоздей и сказал: «Забивай один гвоздь в ворота сада каждый раз, когда потеряешь терпение или поругаешься с кем-либо». В первый день он забил 37 гвоздей в ворота сада. В последующие недели научился контролировать количество забитых гвоздей, уменьшая его изо дня в день. Понял, что проще контролировать себя, чем забивать гвозди. Наконец наступил день, когда юноша не забил ни одного гвоздя в ворота саду. Тогда он пришел к отцу и сказал ему эту новость. Тогда отец сказал юноше: «Вынимай один гвоздь из ворот каждый раз, когда не потеряешь терпения».Наконец наступил тот день, когда юноша смог сказать отцу, что вытащил все гвозди. Отец подвел сына к садовым воротам: «Сын, ты прекрасно себя вел, но посмотри, сколько дырок осталось на воротах! Никогда они уже не будут такими, как раньше. Когда ты с кем-то ругаешься и говоришь ему неприятные вещи, ты оставляешь ему раны – как те, что на воротах. Можешь вонзить в человека нож и потом вытащить его, но всегда останется рана. И будет не важно, сколько раз ты попросишь прощения. Рана останется. Рана, принесенная словами, причиняет ту же боль, что и физическая. Общение с людьми – это редкое богатство! Они заставляют тебя улыбнуться и подбадривают. Они готовы всегда выслушать тебя. Они поддерживают и открывают тебе свое сердце. Будь терпимее к людям!»*

**Рефлексия.**Я надеюсь, что сегодня вы почерпнули что-то интересное для себя, и это поможет вам достичь взаимопонимания с родителями, детьми, коллегами.Уважаемые коллеги, поделитесь, пожалуйста, своими впечатлениями о нашем семинаре-практикуме. Что бы вы хотели пожелать его участникам?

**Упражнение «Автобусная остановка»**

На стенах развешаны листы флипчарта, вверху которых написаны неоконченные предложения. Например: *«С этой минуты я буду…»*, *«Спасибо…»*, *«Этот семинар для меня:»*, *«Самое важное – это…»*, *«Сегодня я сделал открытие, что…» и др.*

**Литература:**

1. Авдулова Т.П. Справочник старшего воспитателя. 2016, декабрь. Конфликты с родителями воспитанников: рекомендации по их разрешению и профилактике.
2. Петрушина С.А. Дошкольная педагогика. 2015, ноябрь. Семинар для педагогов «Конфликты. Как вести себя в конфликтных ситуациях в общении с родителями»
3. [www.maam.ru](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.maam.ru) Скворцова И. Семинар – практикум для педагогов «Как эффективно выстроить общение с родителями»

***Тест «Конфликтный ли вы человек?»***

1. **В транспорте начинается скандал. Как вы на него отреагируете?**

Ни за что не примете в нем участие – 3 балла

Вмешавшись, будете защищать потерпевшего – 2 балла

Примете в нем активное участие – 1 балл

**2. Будете ли вы критиковать свое начальство на общем собрании?**

Нет – 3балла

В зависимости от обстоятельств – 2 балла

Будете критиковать – 1 балл

**3. Вы видите, что начальник совершенно не умеет распоряжаться своей деятельностью – он дает никому не нужные задания. Как вы отреагируете на ситуацию?**

Предложите изменения, если вас поддержат – 2 балла

Возьмете ситуацию в свои руки – 1 балл

Побоитесь лишиться работы – 3 балла

**4. Как часто вы спорите друг с другом?**

Только тогда, когда на вас не обижаются и не портят отношения – 2 балла

Спорите только по важным вопросам – 3 балла

Спорите не только с ними, но и с другими людьми – 1 балл

**5. Пропустите ли вы человека, который пытается пролезть к прилавку без очереди?**

Попытаетесь проследовать за ним – 1 балл

Будете возмущаться, но не вслух – 3 балла

Выскажете свое возмущение открыто – 2 балла

**6. Ваш знакомый – жуткий неудачник, вскоре он собирается совершить очередной не совсем умный поступок. Как вы его остановите?**

Постараетесь его отговорить – 2 балла

Будете питать его иллюзиями, говоря, что он прекрасно справится – 3 балла

Выскажете все, что думаете о нем – 1 балл

**7. По дороге домой вы встречаете группу курящих подростков. Как вы отреагируете на них?**

Промолчите – 3 балл

Поругаете их – 1 балл

Сделаете замечание – 2 балла

**8.В магазине вы заметили, что с вас взяли больше денег, чем нужно. Как вы отреагируете?**

Больше никогда не пойдете в этот магазин – 3 балла

Попросите пересчитать – 2 балла

Устроите большой скандал – 1 балл

1. **На курорте администратор в вашей гостинице совершенно не выполняет своих обязанностей. Как вы поступите?**

Будете молчать, так как ваше возмущение ничего не даст – 3 балла

Пожалуетесь на него начальству – 1 балл

Будете возмещать свое недовольство на горничной – 2 балла

1. **В споре со своим мужем(женой) вы понимаете, что он(а) прав(а). Что вы сделаете?**

Ошибку не признаете – 1 балл

Признаетесь, что не были правы – 3 балла

Решите, что если признаетесь, то будете выглядеть глупо – 2 балла

*Посчитайте количество набранных баллов.*



***«С этой минуты я буду …»***

***«Спасибо …»***

***«Самое важное – это …»***

***«Сегодня я сделала открытие, что …»***

***«Этот семинар для меня: …»***