

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 212»**

**Семинар-практикум для педагогов ДОУ**

**"Профилактика конфликтов и выход из  
конфликтных ситуаций"**

**Подготовила:  
педагог-психолог ДОУ  
Зайцева И.Е.**

**г. Кемерово**

Истина, как известно, рождается в споре. А рождение истины в споре педагога с родителем особенно важно, ведь его объектом становится беззащитный малыш.

Но что делать, если дискуссия грозит перерасти в безобразную ссору с вытекающими неприятными последствиями? Решение подобной проблемы нельзя полностью возлагать на одну из сторон. Только совместными усилиями можно найти выход из сложившейся ситуации.

**Цель:** обучение педагогов в умении грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации с родителями

**Задачи:**

- дать теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог-родитель»;
- разработать способы разрешения конфликтных ситуаций;
- развивать умение доброжелательно общаться с родителями;
- обучать приемам восстановления психологического состояния.

*«Кто не отвечает гневом на гнев, спасает обоих — и себя, и другого?»*

### **Ход семинара**

#### **Упражнение «Яблочко и червячок»**

Ведущий: Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке.

Все любуются вами, восхищаются. Вдруг откуда ни возьмись подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я буду тебя есть!». Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

Ведущий. Многим из нас свойственно стремление к совершенству. Что же такое совершенство?

Давайте назовем по кругу ассоциации со словом «совершенство».

По определению Ожегова, *совершенство – это полнота всех достоинств, высшая степень какого – либо положительного качества (довести до совершенства, верх совершенства).*

#### **Упражнение «Идеальный педагог, идеальный родитель»**

Ход упражнения. Участники разбиваются на 2 группы – родители и педагоги.

Ведущий. В течение 4 минут одна группа (родители) формирует и записывает на листочке качества идеального, с их точки зрения, педагога, а другая (педагоги) идеального родителя. Затем каждая группа предлагает свой вариант с пояснениями. (Ведущий записывает на доске).

Потом все объединяются в одну группу и уже с общей позиции находят 6 качеств совершенного педагога и родителя. (Ведущий записывает на доске).

Ведущий. Часто ли ожидания родителей совпадают с ожиданиями педагогов? Часто ли ожидания педагогов совпадают с ожиданиями родителей? Что может возникнуть в этом случае?

Конфликт – процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает

«столкновение». Конфликт возникает тогда, когда удовлетворение желаний одного человека ведет к неудовлетворению желаний другого, притом что обе стороны к этому стремятся. Проблема рождается тогда, когда конфликт решается в ущерб одной из сторон или не устраняется вообще, а продолжает развиваться.

Как правило, о негативных последствиях конфликта говорят много: это и большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения.

Поэтому конфликты не следует считать абсолютным злом: они неизбежны, они появляются при любых жизненных обстоятельствах и сопровождают нас на протяжении всей жизни, так как невозможно всегда безошибочно знать, что думает, чего хочет или что чувствует другой человек. Когда младенец проголодался, закричал, но не добился своего, он впервые стал участником конфликта.

Если ребенок вечером не хочет ложиться, а родители говорят: «Иди спать», - это тоже конфликт. И когда дети дерутся из-за игрушек – это вновь конфликт. Но это не делает конфликтное поведение правильным, справедливым или оправданным.

Вместе с тем, признавая конфликт нормой общественной жизни нужно подчеркнуть необходимость создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог-родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателей крайне важно.

Причины конфликта различны: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

### **Как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:**

- Возникновение конфликта (появление противоречия)
- Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон
- Конфликтное поведение
- Исход конфликта

### **Упражнение “Согласие”**

Ведущий: Развитие конфликта зачастую напоминает снежный

ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом не отступая от своей позиции. (Ведущий говорит фразу, а педагоги предлагают свои варианты.)

Например:

1. «Ты совсем с ума сошла!» - «Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди».
2. «Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!» - «Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать».
3. «Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!» - «Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника».
4. «На нашей работе по-настоящему работаю только я!» - «Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу».

Ведущий: Конфликт «педагог-родитель» обычно предполагает протекание по типу «начальник-подчиненный», что и обуславливает поведение воспитателя как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь родители, обладая определенными знаниями и опытом в области педагогики и психологии, стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Кроме того, подобное поведение может вызвать агрессивное поведение даже у миролюбивого родителя. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

К. Томас предлагает использовать пять способов разрешения

конфликтов, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и своим собственным.

Конкуренция предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Избегание характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными способами выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

А теперь, когда вам известны способы выхода из конфликтной ситуации, проиллюстрируем их результатами нашего упражнения «Яблоко и червячок». (Участники зачитывают свои ответы, ведущий комментирует их.)

Примеры ответов.

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 тяжкая!»

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

### **«Правила построения эффективного общения»**

Ведущий: Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Для того, чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, необходимо применить «Правило

трех плюсов» (чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса. Самые универсальные – это улыбка, имя собеседника, комплимент.

1. Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны продемонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!
2. Имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Важно использовать имя-отчество при приветствии. Не просто кивнуть или сказать: «Здрась-те!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!».

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имя своего собеседника (прийти к согласию можно значительно быстрее).

Потому что часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу

3. Лучший комплимент для родителей – похвала успехов их ребенка.

### **Упражнение «Желаю Вам»**

Ведущий: Сделайте комплимент, сидящему рядом с вами педагогу, выступающему в роли одного из родителей вашей группы.

В заключении хотелось бы рассказать Вам одну мудрую притчу:

*Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее. Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съезжился и пошел быстрее. Тогда за дело взялось солнце.*

*«Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково». И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое*

*лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял. Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.*

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится! Спасибо за внимание!

Рефлексия. Обратная связь. Подведение итогов.

### **Литература**

1. Авдулова Т.П. Конфликты с родителями воспитанников: рекомендации по их разрешению и профилактике – Справочник старшего воспитателя дошкольного учреждения № 10 - 2015.
2. Будз Н.А. Тренинг для педагогов "Конфликтные ситуации в работе с родителями" - <http://nsportal.ru/detskiy-sad/raznoe/2015/11/28/treningdlya-pedagogov-konflikty-pedagog-roditel-1>
3. Гладкова Ю. А., Барина Н.М. Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями - Справочник старшего воспитателя дошкольного учреждения № 4 - 2009.