Психолого-педагогический практикум с педагогами ДОУ

Тема:«Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями ДОУ»

Цель: расширение конфликтологических теоретических и практических знаний, умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающих в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников.

Задачи:

- провести анализ понятия «конфликт», расширить представление педагогов о причинах и факторах возникновения конфликтов, изучить динамику и функции конфликта, проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношения собственной личности педагога;
- познакомить педагогов с методами предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций;
- способствовать развитию у педагогов навык конструктивного решения конфликта.

Формы и методы: тестирование, мини-лекция, упражнения, метод «обратной связи», «открытой коммуникации», «парафраз».

Материал: презентация «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями ДОУ»; карточки с именами, с практическими ситуациями, высказываниями,памятки, карточки для жеребьёвки (по количеству участников);МПЗ проигрыватель, релаксационная музыка.

Ход практикума.

Водная часть.

1. Приветствие.

Здравствуйте уважаемые коллеги. Сегодня мы собрались, что бы обсудить актуальную для нас тему. Перед обсуждение настроимся на совместную деятельность.

Упражнение «Клубок»

«Встаньте в круг поближе друг к другу, образуя более тесный круг, протяните руку к его середине. По моей команде – на счет ТРИ, все одновременно возьмемся за руки и сделаем это так, чтобы в каждой руке из нас оказалась чья-то одна рука. При этом постарайтесь не брать руку с тем, кто стоит рядом с вами. Начнем. РАЗ, ДВА, ТРИ»

(После того как ведущий убедится, что все руки соединены попарно, он предлагает участникам группы «распутаться» не рассоединяя рук. Ведущий тоже принимает участие, но активного влияния на «распутывание» не оказывает. В случае возникновения идеи о невозможности решения поставленной задачи, ведущий говорит «Эта задача решаема распутаться можно всегда»

Упражнение завершается в одном из 2х вариантов: 1. Все участники окажутся в одном кругу, при этом кто-то может стоять спиной, кто-то лицом в круг. 2. Участники группы связаны друг с другом как звенья цепи.

В конце упражнения ведущий спрашивает «Что помогало в выполнении поставленной задачи. Что мешало в выполнении поставленной задачи? Какие эмоции преобладали?»

2. Сообщение темы практикума.

В нашей жизни встречаются парой неожиданные ситуации, часто сопровождающиеся отрицательными эмоциями – ситуации которые сложно решить.

Поэтому тема нашего семинара «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями ДОУ». Сегодня мы вспомним, что же такое конфликт? Мы научимся некоторым приемам достойного разрешения конфликтов, а также успешной профилактике конфликтных ситуаций.

Основная часть.

1. **Мини-лекция** «Конфликт, его признаки и причины»

Подберите несколько слов-ассоциаций которые отображают для Вас суть конфликта. Я начну с себя – казнить.

Конфликт – столкновение противоположно направленных интересов (позиций партнеров), сопровождаемое психическим напряжением и возникновением негативных эмоциональных состояний.

Признаки конфликта:

1. Наличие противоречивых интересов двух или более сторон.

2. Столкновение этих интересов.

3. Возникновение острой эмоциональной реакции.

Настоящий конфликт возникает тогда, когда столкнувшиеся интересы **НЕ ОСОЗНАЮТСЯ, НЕ ОБСУЖДАЮТСЯ, НЕ СОГЛАСОВЫВАЮТСЯ.**

Причины возникновения конфликта и напряженных ситуаций в работе с родителем:

Не умение психологически грамотно общаться (не умение до конца выслушивать друг друга; отсутствие установки на понимание точки зрения другого человека; восприятие иной позиции в качестве начала конфликта; стремление во всех проявлениях видеть только личный смысл и не замечать объективно-содержательных аспектов общения; доминирующая установка на противодействие и конфронтацию, а не на понимание и сотрудничество; несовпадение и противоречия между вербальной (проговариваемой) и невербальной (символической) сторонами коммуникативного процесса; использование «конфликтогенов»

Не сформированность внутренних средств коммуникативной саморегуляции и самоконтроля:

сбрасывание своей неудовлетворенности на окружающих,

крики,

оскорбления

не желание себя сдерживать, контролировать свои эмоции.

Конфликтогены – слово, действие или бездействие, приводящие к конфликту.

Характер конфликтогенов	Форма проявления
1. Прямое негативное отношение	Приказание, угроза, замечание, критика, насмешки, издевки
2. Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек
3. Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания, навязывания своих советов, своей точки зрения; нравоучения и поучения.
4. Нечестность и неискренность	Утаивания информации; обман
5. Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался не проявил должного внимания, продолжает

	заниматься посторонними делами) перебивает собеседника; перекладывает ответственность на другого человека
6. Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания.

Для того, чтобы не вступать в конфликты, важно помнить, что:

1. Нельзя употреблять конфликтогены.

2. Нельзя отвечать конфликтогеном на конфликтоген.

2. Профилактика конфликтов.

2.1 «Правило трех плюсов»

В начале нашей беседы мы отметили основную причину возникновения напряженной ситуации это не умения психологически правильно общаться.

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам другого человека закладывается впервые 15 секунд!

Для того чтобы расположить к себе благополучно собеседника, необходимо применить **«Правило трех плюсов».** Самое универсальное – это **улыбка, имя собеседника, комплимент.**
1. Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!

Чтобы быстро запомнилось второе правило, проведем игру «ШушаникаМинична"

2.2. Игра «ШушаникаМинична»

Каждый участник группы получает карточку, на которой написано имя и отчество. Затем один из участников спрашивает своего соседа слева: Скажите пожалуйста, как вас зовут? Тот читает имя на карточке, например: «ШушаникаМинична». В ответ на это первый участник дожжен ответить любой фразой. При этом обязательно повторить услышанное имя собеседника. Например, очень приятно ШушаникаМинична с вами познакомиться или какое у вас необычное имя, красивое имя. После этого ШушаникаМинична задает вопрос своему соседу слева «представьтесь, пожалуйста» и т. д. до тех пор, пока очередь не дойдет до первого участника.

Если это были имена распространенные, вам бы было легко их произнести? Сделаем вывод, что имена отчество родителей детей вашей группы, будет легко вам произнести, например при приветствии.
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!». Нам нужно увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышав при этом свое имя.
3. Лучший комплимент для родителей – похвала успехов их ребенка.
Ведущий: "Воспитатель несет ответственность за последствия того, что он говорит. Чтобы речь положительно воздействовала на родителей, нужно избегать фраз, которые приводят к срабатыванию психологической защиты у родителей или к возникновению конфликта.

Фразы - раздражители:
- Успокойтесь, что Вы так нервничаете
- Я не обладаю этой информацией
- Я не могу
- Я не знаю
- Вы не правы
- Это Вы сами виноваты
- Вашу проблему решить невозможно
-Вы что, шутите?
- Знаете, это было не в мою смену
- Из-за Вас мы это делать не будем.

АНИМАЦИЯ

2.3. Техника «Я – сообщения»

Что мы обычно говорим человеку,когда недовольны поступком его или поведением? «Опять Вы опоздали!», «Вы не выполняете мои просьбы», а также многие другие фразы, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. Такие сообщенияобычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущения, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт.

Избежать, конфликтов и в то же время сделать так, чтобы партнер Вас услышал, поможет использование техники «Я-сообщение». Эту технику можно успешно применить и в общении с детьми и в других ситуациях.
Фразы в данном случае состоит из **четырех основных частей**:

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Важно: **именно факт**! Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например: «Опять Вы опоздали» - «Когда Вы опаздываете..»
2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: « ..я вынуждена прервать образовательный процесс», «я расстраиваюсь»
3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или окружающих. В примере с опозданием может быть таким: « чтобы принять Вас, и требуется менять ход занятия и мы теряем много времени» или потому что администрация делает мне замечания.
4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжу пример с опозданием: « Мне бы очень хотелось, чтобы вы приходили вовремя»

2.4. Упражнение «Ценное качество»

Один участник сообщает о какой-либо проблеме, трудности. Второй участник дает обратную связь в виде **«Я-сообщения».**

Фразы:

Вы постоянно не приходите на родительское собрание.

У вашего ребенка опять нет физкультурной формы

Ты постоянно поступаешь по своему

Ваш мальчик бьёт девочек

Он совершенно невоспитанный

Ты вечно разбрасываешь свои вещи

Или разговаривай нормально или уходи от меня и там дуйся.

Внешний вид вашего не опрятный. У него постоянно нет сменной одежды.

Мне опять за вас сделали замечание. Вы опять не заплатили за садик.

2.5. Виды деятельности для разрешения конфликта.

Чтобы **свести конфликты к минимуму** можно:

Первое – информировать родителей сразу, как только их дети поступили в дошкольное учреждение, сменили возрастную группу, воспитателя, о том что будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогический воздействий.

Второе–показать родителям, как «безболезненно» разрешать конфликты, если они возникают: можно создать специальную памятку (правила) в которой будут такие слова. Например: «В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей», «В нашем детском саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствии их родителей и разбирать ссоры без участников конфликта», Часто возникают конфликты из-за принесенных из дома игрушек. Поэтому на первых встречах нужно обсудить этот вопроси внести правило в памятку.

Если своевременно ознакомить родителей с этими правилами, прописать и соблюдать их, то многие конфликты просто не возникнут.

Третье — педагогам научиться доносить грамотно информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: "Ваш Петя сегодня хорошо рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане. Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь…". Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку.

Четвертое – опытный, мудрый педагог просто «забывает» о конфликтах. Встречает родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращается по имени-отчеству

2.6Конфликты

2.6.1.Как можно распознать, что человек находится в состоянии эмоционального напряжения и готов к конфликту?

1. Моторная реакция речи: речедвигательные затруднения (повышение – понижение громкости, увеличение – снижение темпа, срыв голоса, вздохи, паузы.

2. Грамматический строй: появление телеграфного стиля, неадекватные повторы и бессмысленности, уменьшение числа глаголов, увеличение числа наречий.

3. Лексика: более простые короткие слова, чаще встречающиеся в бытовой речи; появление слов-паразитов (как бы, вот, как его) увеличение числа ошибочного употребления слов.

4. Раздраженный тон, закрытая поза, нахмуренный лоб, снисходительный взгляд сверху вниз.

Так как нам приходится работать с разными родителями, то полностью избежать конфликтных ситуаций не возможно. Но наша задача знать разные способы реагирования на конфликтное поведение собеседника.

Неэффективные приемы реагирования на конфликтное поведение собеседника.

1. Ответная агрессия: оскорбление в адрес собеседника, ответные критические замечания и разные способы демонстрации собственного раздражения.

Родитель: «Почему работы моего ребенка, выполнены хуже всех»

Воспитатель: «Потому что вы не уделяете ему времени и внимания на развитие мелкой моторике»

2. Уход из ситуации.

Уход из ситуации может осуществляться физически: родителя покидают, используя какой-либо предлог, или приглашают представителя руководства, которому можно «сбросить» трудного собеседника. Родитель может немного успокоиться, если его вежливо попросили подождать, и, самое главное, пообещали решить его проблему. Если человек почувствует, что от него хотят отделаться, его раздражение многократно усилится.

Уход из ситуации может совершаться и более «мягким» способом. В этом случае педагог может делать вид, что занят каким-то очень важным

делом: перебиранием бумаг, заполнением документации, разговором по телефону, обдумыванием важных проблем. Совсем неуловимый уход из ситуации может выражаться в равнодушном взгляде. Если сфокусировать взгляд не на лице собеседника, а на воображаемом предмете, находящемся за головой партнера по общению, то человек начнет нервничать и разными способами пытаться вернуть внимание. Нередки случаи, когда именно безупречно вежливые фразы, сказанные «мимо» посетителя, приводят к конфликтным ситуациям.

3.Обман. Педагог пытается наобещать родителю «рай земной» в надежде, что он поверит и успокоится. Но когда человек поймет, что его обманули, его раздражение многократно увеличится. Кроме того, будет потеряна основа дальнейшего взаимодействия - доверие.

4.Оправдание. Обычно таким приемам пользуются люди, недостаточно уверенные в собственных достоинствах. Иногда это происходит, когда критика родителя действительно справедлива и педагог чувствует себя виноватым. Иногда это связано с неуверенностью в себе или страхом перед более «могущественным» собеседником - родителем, имеющим высокий социальный статус, занимающем ответственный пост. Большинство людей реагируют на такой стиль поведения усилением агрессии: «Раз оправдывается, значит, действительно виноват».

Эффективные приемы реагирования на критику со стороны родителей

В зависимости от типа критики используются различные приемы. Выделяют три типа критики:

- Обобщенную (огульную);
- Несправедливую;
- Справедливую.

1. Обобщенная (огульная) критика. К ней относятся различного рода оскорбления («Не сад, а неизвестно что», «Безобразие сплошное», «Ваши воспитатели отвратительно работают»), фразы, включающие обобщающие

слова «никогда», «всегда», «все», «никто», «ничего» («Вы всегда ругаете моего ребенка за шалости, а он потом сильно переживает!», «Вы всегда предвзято относитесь к моему ребенку», «У вас никогда ничего нельзя узнать»). Эти высказывания мало связаны с реальностью и указывают в большей степени на эмоциональное состояние собеседника. При ответе на огульные высказывания возможно использование лишь одного приема - конкретизации.

- «Что конкретно вы имеете в виду?»
- «Что конкретно вам не нравится?»

Родитель: «Безобразие, а не сад».

Воспитатель: «Что конкретно вы имеете в виду?»

Родитель: называет причины своего недовольства.

Воспитатель: «Давайте попробуем разобраться в ситуации вместе».

2. Несправедливая критика. К ней относятся высказывания, которые, по мнению работников данной организации, не отражают реального положения вещей.

Приемы:

А) Конкретизация.

Б) Альтернативный вопрос.

Родитель: «Вы плохо обращаетесь с моим ребенком».

Учитель: «Вам не нравится, как я общаюсь с вашим ребенок или как он усваивает программу?»

Родитель: «Мне не нравится, что у моего сына работы хуже всех».

3. Справедливая критика.

Справедливой считается критика, которая отражает реальное положение вещей. Обычно такие замечания конкретны и опираются на факты:

- «Ребенок не усвоил программу»

Единственной правильной реакцией на справедливую критику является согласие с возможной правдой (тон должен быть уверенным). В этом случае

согласие воспринимается как принятие ответственности за свои действия, понимание справедливости претензий собеседника.

2.6.2. Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).

2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).

3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).

4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

5. Компромисс - желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками.

Был проведен опрос педагогов нашего коллектива «Стиль поведения в конфликте». В опросе приняло 100% педагогов. Анализ результатов показал, что большее количество баллов получили по категориям «Избегание» - 57,8% опрошенных; «Приспособление» и «Сотрудничество» - по 21,5% опрошенных.

Каждый из пяти существующих способов может быть использован в разрешении конфликтных ситуаций, но если педагог преимущественно использует избегание, то это приводит к накоплению раздражения и может вылиться в жалобу заведующей, в конфликт.

В педагогической практике наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любой из представленных способов может оказаться в разных ситуациях эффективным, поскольку, имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Давайте рассмотрим в каких ситуациях эти способы приемлемы в разрешении конфликта.

Избегание – применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, присутствие трудностей в определении линии собственного поведения, **нежелание решать проблему вообще.**

Приспособление или уступка - Принять подобную стратегию оппонента вынуждают разные мотивы: осознание своей неправоты, нужда сохранения

хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме этого, к такому выходу из конфликта приводит существенный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на другой результат, давление третьей стороны.

Соперничество - Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгодности результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы;.

Компромисс - Компромисс результативен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; угрозы потерять все; присутствия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением.

Сотрудничество считается наиболее результативной стратегией поведения в конфликте. Наиболее результативным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать отличия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

2.6.3. 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.

Например метод Парафраз.

Парафраз (**парафраза**, **парафразис**; от др. греч. — пересказ) — пересказ, изложение текста своими словами. То есть, прежде чем начинать отвечать на вопрос или претензию клиента, вы возвращаете ему им же сказанную мысль в виде уточняющего вопроса.

Слова родителя: Сколько это будет продолжаться, опять наши колготки потерялись. В чем сейчас вести ребенка домой?

Слова педагога: Правильно ли я вас понимаю, что у вас потерялась уже не первая вещь и вы обеспокоены отсутствием запасных вещей?

Когда клиент слышит такой вопрос, у него появляется ощущение, что его не просто внимательно выслушали и правильно поняли, но как будто собеседник читает его мысли. Выполняется задача обратной связи, ведь подобным вопросом вы показываете: *"Моя тебя понимать…"*

Помимо этого, на задаваемый вопрос необходимо отвечать. А в то время, когда клиент слушает ваш вопрос, он сконцентрирован на том, что вы говорите и у него неизбежно начинает происходить мыслительный процесс. За счёт этого уходит какая-то часть эмоций и диалог становится более конструктивным.

Задача при использовании техники Парафраз — убрать эмоции и оставить сухую суть.

Но на практике не так-то просто сходу правильно понять мысль, которую хочет донести клиент.

Упражнение **«Птичий базар»**

Цель: Развитие умения сосредоточиться на партнере, абстрагироваться от помех, вычленять нужную информацию.

Время выполнения: 10 мин.

Выполняется в парах. Партнеры в каждой паре становятся на максимально возможное расстояние друг от друга. По команде ведущего все партнеры в парах начинают беседовать, стараясь донести информацию и понять, что отвечает партнер.

Рефлексия. Что было сложно? Что помогало? Что мешало? Что вы услышали, а что додумали за партнера?

На практике не только сложно понять мысль но и сходу правильно подобрать слова, выражая эту мысль в виде уточняющего вопроса.

При этом соблюдая основное условие — слова не должны повторяться. В связи с этим, существует ряд ошибок, которые снижают эффективность техники.

Ошибки техники Парафраз
Дословное повторение высказываний клиента — попугайство.

Если вы будете в качестве уточняющего вопроса повторять дословно всё то, что вам только что сказал клиент, скорей всего это будет выглядеть либо как

издевательство, либо у клиента сложиться впечатление о вас, что вы дурак и с первого раза не понимаете то что вам говорят "русским языком".

Поэтому обязательно нужно как можно сильнее изменять набор слов и выражать мысль другими словами. Бывают слова, которые достаточно сложно заменить. В зависимости от контекста, некоторые слова, которые относятся к каким-то определённым физическим предметам можно и не заменять.

Добавлять что-либо от себя, привносить своё содержание или смысл.

Если вы начнёте фантазировать и искажать мысль, сказанную вам клиентом, он поймёт что вы ничего не поняли из-то что он сказал, и нужно повторить вам ещё раз. Причём с ещё большей экспрессией и, например, начиная со слов: *"Повторяю для особо одаренных…"*

А ваша задача заключается в обратном. Вам необходимо перевести родителя из русла выплёскивания эмоций и негатива в русло конструктивных размышлений.

Незаметно сужать содержание слов родителя.

Последствия этой ошибки примерно такие же как и в предыдущем случае. Желательно как можно точнее выразить суть слов родителя. Если он состоит из нескольких частей, например: Правильно ли я вас понимаю, что у вас потерялась уже не первая вещь и вы обеспокоены отсутствием запасных вещей?

Это делается для того, чтобы убрать из речи эмоциональные слова, а вместо них применить более "сухие" выражения.

Формальное использование техники.

Ситуация когда не дожидаясь ответа клиента на уточняющий вопрос, не давая ему подумать над вопросом и ответить, мы начинаем отвечать на претензию. В этом случае, техника не работает, потому что самыми важными моментами этой техники как раз и является слушание клиентом вопроса, размышление над вопросом, и ответ на него. А если мы начинаем сразу отвечать, мы не даём времени этим процессам в голове клиента. **Таким образом, Парафраз, при правильном его исполнении, даёт следующие преимущества:**

- Задавая уточняющие вопросы, вы начинаете управлять разговором.
- Клиент убеждается, что вы его слушали, поняли, и у него появляется ощущение, что вы сейчас решите все его проблемы.
- Когда человеку задают конструктивный вопрос, во время слушания и ответа включается мыслительный процесс, что частично убирает лишние эмоции.
- Возвращая клиенту его же мысль в изменённом виде, убрав лишние "краски" и эмоции, вы помогаете клиенту самому понять чего же он на самом деле хочети как можно эту ситуацию решить.

Итак, перефразирование - это пере формулирование своими словами основной идеи сообщения с целью подтвердить либо уточнить свое понимание переданного сообщения, его содержательной части.

При этом, желательно уловить и выделить самую суть сообщения и сформулировать ее одним предложением, особо не погружаясь в детали. Важно передать собеседнику, что вы его правильно поняли и самому получить подтверждение правильности своего понимания.

Для перефразирования используют следующие вводные слова:

- Вы говорите, что ...

– Другими словами ...

- Вы имеете в виду ...

- Вы хотите мне сказать, что ...

- Если я правильно вас понял ...

- Ваша точка зрения заключается в том, что ...

- Как я вижу, вы стремитесь ...

- Кажется, вы хотите сказать ...

Интонации голоса соответствуют просьбе подтвердить ваше понимание - вопросительные, уточняющие. В конце можете добавить какую-нибудь фразу подтверждения:

- Я правильно понимаю?

- Верно?

Упражнение **ПАРАФРАЗ**

Участникам предлагается подобрать несколько высказываний родителей и совместно перефразировать информацию.

Обсуждение: просто – сложно перефразировать?

Вывод: успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

3. Заключительная часть.

3.1. Подведение итогов.

Давайте подведем итоги нашей встречи.

Дляпрофилактике конфликта рекомендовано применять:

- Правило трех плюсов
Улыбка
Имя собеседника
Комплимент (лучший комплимент для родителя – это похвала успехов ребенка).
- НЕ употреблять конфликтогены.

- Применять метод «Я сообщения»

1.Факт

2.Чувства

3. Желание

4. Последствие

Что бы свести конфликты к минимуму нужно:

Первое – регулярно информировать родителей о взаимоотношениях и педагогическом воздействий.

Второе – показать родителям, как «безболезненно» разрешать конфликты,

Третье —доносить информацию используя технику «Бутерброд» (положительное, отрицательное, положительное)

Четвертое – «забыть» о конфликте, не избегать общения после конфликта.

Эффективные приемы реагирования на критику со стороны родителей

1. **Обобщенная** критика – прием: конкретизации.

2. Несправедливая критика.– приемы:конкретизация, альтернативный вопрос.

3. Справедливая критика–прием: – согласие

Использовать 5 способов выхода из конфликта согласно ситуации.

Использовать технику «ПАРАФРАЗ»-возвращение сказанную мысль родителем, своими словами.

3.2. Релаксация.

Упражнение *«Горная вершина»*

Цель — релаксация, закрепление положительных эмоций, формирование уверенности в себе.

Педагог-психолог. Примите удобную позу, закройте глаза, расслабьтесь, почувствуйте, как ваше тело обмякло, и тяжелая волна расслабления потекла по мышцам. Сейчас я буду предлагать вам кое-что услышать, ощутить, почувствовать. Не старайтесь специально и не заставляйте себя, просто позвольте себе наблюдать за собой.

(Звучит негромкая релаксационная музыка)

Педагог-психолог. Вообразите, что вы стоите у подножия огромной горы. Со всех сторон вас окружают каменные исполины. Может быть, это Памир, Тибет или Гималаи. Где-то в вышине, теряясь в облаках, плывут ледяные вершины гор. Как прекрасно должно быть там, наверху! Вам хотелось бы оказаться там. И вам не нужно добираться до вершин, карабкаясь по крутой и опасной горе, потому что вы можете летать. Посмотрите вверх: на фоне неба четко виден темный движущийся крестик. Это орел, парящий над скалами. Мгновение — и вы сами становитесь этим орлом. Расправив свои могучие крылья, вы легко ловите упругие потоки воздуха и свободно скользите в них. Вы видите рваные, клочковатые облака, плывущие под вами. Вы слышите негромкий свист ветра и резкие крики пролетающих мимо мелких птиц. Вы чувствуете прохладу и нежную упругость воздуха, который держит вас в

вышине. Какое чудесное ощущение свободного полета, независимости и силы! Насладитесь им.

Вам не составляет труда достигнуть любой самой высокой и недоступной для других вершины. Выберите себе удобный участок и спуститесь на него, чтобы оттуда, с недосягаемой высоты, посмотреть на то, что осталось там, далеко, у подножия гор. Какими мелкими и незначительными видятся отсюда волновавшие вас проблемы! Оцените, стоят ли они ваших усилий и переживаний! Спокойствие, даруемое высотой и силой, наделяет вас беспристрастностью и способностью вникать в суть вещей, понимать и замечать то, что было недоступно там, в суете. Отсюда, с высоты, вам легко увидеть способы решения мучивших вас вопросов. С поразительной ясностью осознаются нужные шаги и правильные поступки. (Пауза.) Взлетите снова — и снова испытайте изумительное чувство полета. Пусть оно надолго запомнится вам. А теперь вновь перенеситесь в себя, стоящего у подножия горы. Помашите рукой на прощание парящему в небе орлу, который сделал доступным для вас новое восприятие мира... Поблагодарите его. (Музыка утихает.) Вы снова здесь, в этой комнате. Вы вернулись сюда после своего удивительного путешествия.

3.3. Обратная связь.

Заполнение педагогами анкеты «Обратная связь»

Всем спасибо за внимание и участие.

Использованная литература:

Анцупов А.Я. «Профилактика конфликтов в школьном коллективе». М: Владос,2003

Журнал №10 октябрь 2019 «Справочник старшего воспитателя ДОУ»

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. 2000 г.

Асмолов А.Г. Психология личности. 1970 г.

Берлянд Ю.Б. «Работа педагога с родителями учащихся в ситуации конфликта» Методическое пособие для педагогов-психологов образовательных организаций. Москва 2020г.

Кармин А.С. Конфликтология.. 1999 г.

Немов В.С. Психология. 1990 г.

Стебенева Н. Королева Н. «Путь к успеху»// Школьный психолог – 2003 - № 29

Томас Ф. Управление энергией конфликта. 2000 г.

Фопель К. «Сплоченность и толерантность в группе». М.:Генезис, 2003.

Школьный психолог № 15, 2009.

Адрес публикации: https://www.prodlenka.org/metodicheskie-razrabotki/407991-trening-dlja-pedagogov-doukonflikty-s-roditel