**Конспект активной консультации.**

**Тема: «Профилактика конфликтных ситуаций в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»**

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

**Задачи:**

- познакомить педагогов с теоретическими знаниями о конфликтах и способах их разрешения;

- оказать помощь педагогам в овладении навыками предупреждения и конструктивного  разрешения конфликтных ситуаций.

**Оборудование и материалы**: стулья (по количеству участников), бумага для записей, простые карандаши, ноутбук, проектор, презентация, аудиозапись веселой музыки.

**I часть. Теоретическая.**

1. ***Упражнение «Старинная английская игра».***

Встаньте, пожалуйста, в круг. Пока играет музыка, нужно передавать сверток с призом по кругу. Как только музыка прекратиться, участник со свертком в руках начинает быстро разворачивать бумагу. Он может это делать до тех пор, пока вновь не зазвучит музыка. С момента звучания музыки приз снова «путешествует» по кругу до следующей музыкальной паузы. Приз достается тому, кто сумеет окончательно развернуть его и взять в руки.

Обсуждение:

Если бы нас с вами попросили снять фильм о конфликтных людях на примере данной игры, то где и в какие моменты мы могли бы разыграть конфликты? Из-за чего могли бы возникнуть конфликты? Кто мог бы стать их потенциальными участниками и почему? *Например, конфликт мог бы возникнуть в момент остановки музыки между участником, который разворачивает приз, и участниками, сидящими рядом. Можно было бы обвинить тренера в том, что он имеет предвзятое отношение к некоторым участникам и использовал это в моменты включения и выключения музыки и т. д.*

То есть конфликт мог бы возникнуть практически в любом месте. В жизни так и происходит.

1. ***Мини-лекция «Что такое конфликт?»***

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

Конфликт – это острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, часто выходящий за рамки социальных норм и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Формула конфликта:

конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия) + повод (инцидент) = конфликт.

80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Главную роль в возникновении конфликтов играют ***конфликтогены***- слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

* **Стремление к превосходству.**

- *прямые проявления превосходства:*приказание, угроза, замечание или лю­бая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.

- *снисходительное отношение,*т.е. проявление превосходства, но с оттен­ком доброжелательности: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как можно этого не знать?», «Неужели вы не понимаете?», «Вы умный человек, а поступаете...». Одним словом забвение известной мудрости: «Если ты умнее других, то никому не говори об этом». Конфликтогеном является и снисходительный тон;

- *хвастовство:*восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание «поставить на место» хвастуна;

- *категоричность, безапелляционность*являются проявлением излишней самоуверенности и предполагает превосходство и подчинение себе собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие, как «Я считаю», «Я уверен». Вместо них более безопасно употреблять высказывания, отличающиеся меньшим напором: «Я думаю», «Мне кажется», «У меня сложилось впечатление, что...»;

- *навязывание своих советов.*Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства;

- *некорректное отношение к собеседнику, повышение голоса —*все это демонстрирует чувство превосходства говорящего над слушающим;

- *утаивание информации.*Информация - это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги;

- *нарушения этики:*намеренные или непреднамеренные;

- *подшучивание:*обычно его объектом становится тот, кто по каким-либопричинам не может дать достойный отпор;

- *обман или попытка обмана*- есть средство достижения цели нечестным путем, что является сильнейшим конфликтогеном;

- *напоминание*(возможно и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации;

- *перекладывание ответственности на другого человека.*

* **Проявления агрессивности.**

Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является «ходячим» конфликтогеном. Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться вжизни намного меньше, нежели он достоин.

Ситуативная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген. В психологической науке это состояние обозначено как *фрустрация.*Оно возникает вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Защитные реакции при фрустрации связаны с проявлением агрессивности. Фрустрация нередко становится причиной неврозов.

* **Проявления эгоизма.**

Слово «эгоизм» имеет латинский корень «ego», обозначающий «я». Всевозможные проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя, обычно за счет других, и эта несправедливость служит**,** конечно, почвой для конфликтов.

Сегодня мы с Вами попробуем разобраться, как выйти из конфликтной ситуации. Но для начала, давайте с вами немного пофантазируем. У всех имеется листок и ручка?

***Упражнение «Яблоко и червячок»***

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.

Итак, пока что Вы можете отложить листы с написанными на них ответами в сторону, а я хочу у Вас спросить. Наблюдая за людьми заметно, что у одних людей редко возникают конфликтные ситуации, а других напротив – часто. Как вы думаете, почему так происходит?

Зачастую так происходит потому, что мы используем одну и ту же стратегию поведения в любом конфликте, которой научились еще в детстве от значимых нам людей. Но один и тот же способ поведения не всегда приводит к разрешению конфликта и удовлетворению сторон.

***Стратегии поведения в конфликтной ситуации.***

Известный ученый конфликтолог К. Томас использует двухмерную модель конфликтного поведения, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и своим собственным.

***а) Соревнование (конкуренция)***– самый распространенный и одновременно самый неэффективный способ решения проблемы, стремиться добиться своего в ущерб другому.

Недостатки: При поражении – неудовлетворенность, при победе – чувство вины, испорченные отношения.

***«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю»***

**б) *Избегание*** уклонение от решения конфликтной ситуации. Характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера  Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

Недостатки*:*переход конфликта в скрытую форму.

 ***«Вон посмотри, какая там красивая груша»***, «***Вот возьму и оторвусь от ветки! А на земле ты меня не достанешь!»***

***в) Компромисс*** – поиск решений за счет взаимных уступок.

Недостатки:получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены, достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны**.**

***«Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам»***

***г) Приспособление –***игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир, правда на другой стороне, отсутствие власти.

Недостатки:вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

***«Такая, видно, у меня доля тяжкая»,*** ***«А по-другому никак? Ну, что поделаешь! Главное – что мы с тобой останемся друзьями, и не будем ругаться»***

***д) Сотрудничество*** – самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой из сторон. Именно при сотрудничестве выигрывают все конфликтующие стороны.

Недостатки: временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.

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

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом 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.

Любой конфликт разрешаем,  но есть родители, которые не стремятся к сотрудничеству. Невозможно заставить другого человека идти на компромисс, если он этого не хочет. Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации.

*«Мудрость заключается в том, чтобы уметь изменять то, что изменить можно, уметь смириться с тем, что изменить нельзя, и уметь отличить одно от другого».*

 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. Например:

**«*Ты совсем с ума сошла!» –***«Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди»;

**«*Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!» –*** «Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать».

***Упражнение «Согласие».*** Теперь предлагаю Вам попробовать решить несколько проблемных ситуаций, с которыми в повседневной практике мы очень часто встречаемся.

|  |  |
| --- | --- |
| Ты никогда мне не помогаешь. |   |
| Прекрати разговаривать со мной в таком тоне. |   |
| На нашей работе по-настоящему работаю только я. |   |
| Ты слишком много болтаешь ерунды. |   |
| У тебя такой страшный взгляд. |   |
| С тобой бесполезно о чем-то договариваться. Ты все равно все забудешь. |   |

* **Проявляйте эмпатию к собеседнику.**

Очень важно проявлять эмпатию  к собеседнику. Эмпатия – способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли. В любом действии человека есть какая-то здоровая основа, попытка  позаботиться о себе и достичь чего-то хорошего.

***Упражнение в парах.***

Выберите себе человека, которому вы доверяете. Ваша задача, вспомнить свой поступок, за который вы до сих пор чувствуете себя виноватой. Расскажите своему собеседнику. Задача второго – выслушать внимательно и постараться понять, увидеть здоровое стремление. Сказать: «Я тебя понимаю, это про то… Ты на самом деле хотел…» Как бы оправдать человека за его поступок. Нужно понимать, что люди не всегда находят адекватные способы выразить свои потребности. Потом поменяться ролями.

Как вам это упражнение? Удалось ли вам понять человека, найти оправдание его поступку? Что вы почувствовали, когда вас выслушали и нашли оправдание вашему поступку?

* **Демонстрируйте желание общаться**

Здесь следует вкратце сказать о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина. И наоборот, благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» – эндорфинов. Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, одаривающий благожелательными посылами, становится желанным собеседником. Поэтому демонстрируйте желание общаться, используйте «Правило трех плюсов» (улыбка, имя собеседника, комплимент).

* **Используйте техники эффективного общения**

- Техника активного слушания.

- Техника «я высказывание»

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, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. «Смотри, – сказало 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!