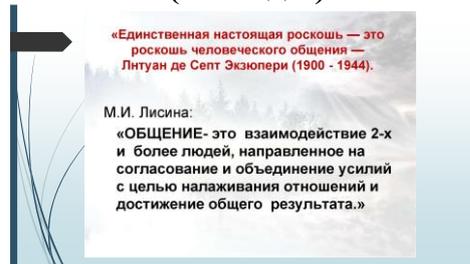


(Слайд 1)

Конспект семинара - практикума для педагогов МАДОУ №17 «Ладушки»
«Этика общения в детском саду и способы решения конфликтных ситуаций»



(Слайд 2)



Добрый день, уважаемые педагоги. Я рада приветствовать Вас.

Общение — это взаимодействие двух или более партнеров. Партнерское общение – это общение, учитывающее состояние, интересы, отношения собеседника.

Ведущая роль в организации общения принадлежит воспитателю. Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленников. Основная цель общения педагога с родителями – объединение совместных усилий для развития ребенка или решения конкретной его проблемы (н/р, отставание по программе, плохое поведение).

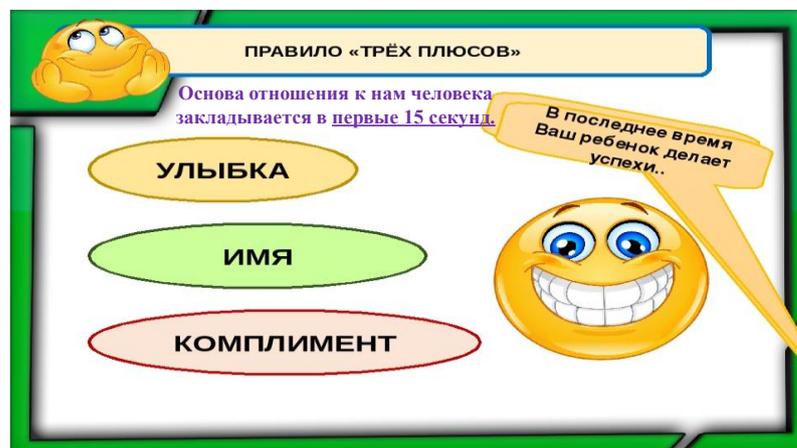
Давайте мы с вами запомним главное:

Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд.

Для этих первых секунд, необходимо применить «Правило трех плюсов» (чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса).

И так, что это? *вопрос к педагогам:*

(Слайд 3)



Давайте посмотрим на слайде, правильно ли мы назвали эти плюсы (*улыбка, имя собеседника, комплимент*)

При обращении к родителям необходима искренняя, доброжелательная улыбка, или хотя бы доброжелательное выражение лица, важно использовать имя-отчество при приветствии и не стоит сразу акцентировать внимание на плохом. Сначала нужно рассказать об успехах и только в конце тактично поведать о проблемных сторонах ребенка.

Слайд 4



- Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

В сегодняшнем мире очень часто возникают конфликты. Значение слова конфликт представлено на слайде.

Слайд 5

Стадии прохождения конфликтов.





Возникновение конфликта (появление противоречий)

↓

Осознание конфликтной ситуации

↓

Конфликтное взаимодействие

↓

Разрешение конфликта (конструктивное или деструктивное).

Важно понимать, что у любого конфликта есть 4 стадии, они представлены на слайде. Наша задача уже на первой стадии возникновения конфликтной ситуации постараться, по возможности, его сгладить и не дать развиваться.

Как вы считаете, почему, возникают конфликты в детском саду? (диалог с педагогами)

Слайд 6



На слайде представлено несколько вариантов вопросов, которые могут стать поводом для непонимания и недовольства со стороны родителей.

А как вы думаете, что чаще всего может стать поводом для конфликтной ситуации?

- *используют непедагогические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);*
- *плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку);*
- *ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;*
- *ограничивают свободу ребенка;*
- *часто наказывают и жалуется на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;*
- *не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей,*
- *ударили, поцарапали и т. д.*

(Слайд 7)

Если же вы попадаете в конфликтную ситуацию, то необходимо соблюдать определенные правила поведения

Правила поведения воспитателя в конфликтных ситуациях:

- Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
- Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
- Будьте терпимы к детям и их родителям.
- Не расширять предмет ссоры, причину недовольства. Помните, раз человек выступает с несогласием, с обидами, претензиями – значит, он ждёт, что другая сторона прислушается к нему и изменит своё поведение.

• Проявлять эмоциональную выдержку. Необходимо сохранить эмоциональную отстраненность и поддерживать в себе спокойный и охлажденный нейтралитет, т.е. не позволить себе зарядиться отрицательными эмоциями этого родителя.

Нередко к конфликту приводит эмоциональный тон разговора воспитателя с родителями: категоричность, безапелляционность высказываний, повышенный тон, такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию родителей: необходимо сдерживать свои эмоции и не переводить деловой конфликт на личностный уровень.

В случае с «агрессивным» родителем, нужно постараться выслушать молча, не вступая в спор оставаться спокойной, уверенной в себе, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю...».

• Важно помнить, что необходимо поддерживать деловое общение с родителями, и не переходить к панибратскому, чересчур близкому общению, а так же не пропускать все эмоциональные реакции родителей через себя.

(Слайд 8)

Можно использовать принцип «Айкидо» - оригинальный метод ухода от конфликта как вид психологической борьбы, используя определенные фразы, они на слайде.



Принцип «Айкидо»

Соглашайтесь со всем, что вам говорят, или с частью того, что до вас пытаются донести

- Я безусловно согласен с вами...
- Да, согласен, в этом есть определенная логика...
- Согласен, я бы также думал на вашем месте...
- Правильно, точнее сказать нельзя..., более того...

Понимайте и высказывайте ваше понимание

- Понимаю...
- понимаю, в ситуации выбора всегда есть необходимость подумать...
- я очень хорошо понимаю, что такое впечатление могло у вас возникнуть...
- понимаю, вы очень расстроены, на вашем месте любой бы расстроился...

Слайд 9



Психотехническое упражнение «Давление».

Давайте попробуем провести психотехническое упражнение «Давление».

Инструкция: встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями. Договоритесь, кто будет ведущим.

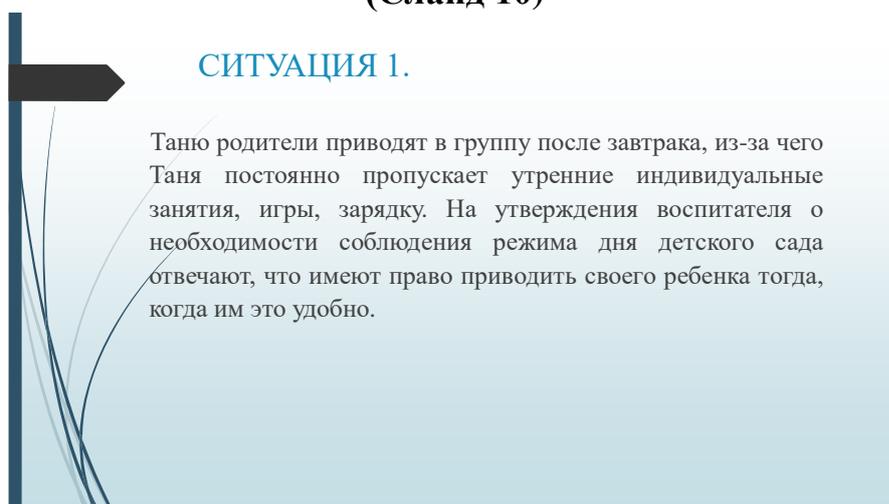
Задача ведущего – слегка надавить на ладони своего партнера. Затем, поменяйтесь ролями и повторите движение давления на ладони партнера по игре.

Выскажите друг другу свои впечатления. В какой ситуации Вам было эмоционально комфортнее: когда Вы давили или когда Ваш партнёр давил на Ваши ладони?

Возможно Вы не испытали приятных минут ни в первом, ни во втором случае (Вам было неприятно давить на партнёра, и очень неприятно, когда давили на Вас). Тогда, попробуйте не давить друг на друга, выполняйте совместные движения обращёнными друг к другу ладонями рук 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 (будет родитель, коллега), мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.

(Слайд 10)



СИТУАЦИЯ 1.

Таню родители приводят в группу после завтрака, из-за чего Таня постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры, зарядку. На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

А сейчас, попробуем, в качестве примера разобрать две ситуации
(Ситуации представлены таким образом: сначала предлагается ситуация, затем описываются действия воспитателя в данной ситуации, в конце дается комментарий.)

СИТУАЦИЯ 1.

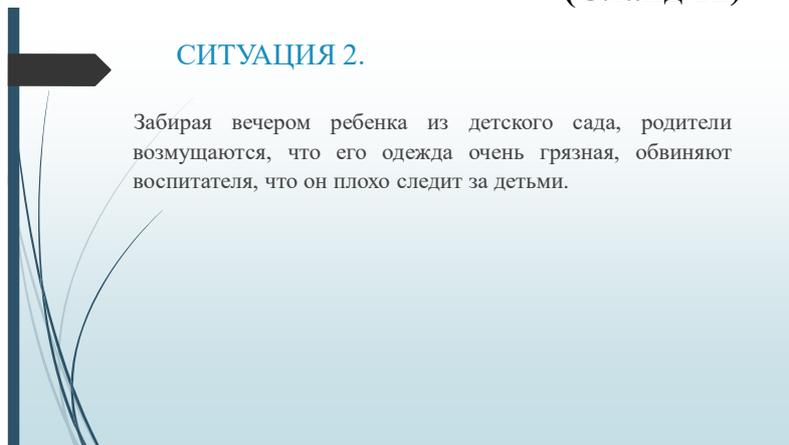
Таню родители приводят в группу после завтрака, из-за чего Таня постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры, зарядку. На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

(Комментарий педагогов. Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании нужно сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, сделать

любимую детьми зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.

В общении с родителями в такой ситуации важно не использовать обвинительные интонации, это побуждает родителей к психологической защите в виде «нападения». Лучше использовать метод «Я – сообщения», выразив свои чувства. Например: «Мне жалко, что Кати не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (важное занятие, игра)».

(Слайд 11)



СИТУАЦИЯ 2.

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, обвиняют воспитателя, что он плохо следит за детьми.

СИТУАЦИЯ 2.

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, обвиняют воспитателя, что он плохо следит за детьми. Воспитатель предлагает родителям всю прогулку держать их ребенка за руку.

(Комментарий педагогов. Если предложение воспитателя сделано в шутливой форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор -прекрасное средство снятия психологического напряжения. Но тут же постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движения ребенок воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще.)