

## **Деловая игра для педагогов «Жалоба»**

педагог-психолог: Белогубцева О.А.

МБДОУ детский сад «Радуга » г. Жердевка

**Цель:** Научить участников анализировать конфликтные ситуации и вырабатывать стратегии поведения в их разрешении.

**Задачи:** формирование представлений о процессе возникновения конфликтов на примере жизненных ситуаций, содействие созданию конструктивных отношений через повышение психологической компетентности педагогов по вопросам предупреждения и адекватного разрешения конфликтных ситуаций.

**Материал:** карточки с заданиями для педагогов, памятки, таблички с названиями ДОУ, картинки с изображениями цветов по количеству участников.

### **Ход игры:**

#### **1. Вводная часть. Создание мотивации.**

Я приглашаю вас на деловую игру, в ходе которой попробуем решить ряд проблемных ситуаций возникающих у педагогов и родителей при взаимодействии. Как вы думаете, могут ли люди существовать, не взаимодействуя друг с другом? Безусловно, нет. А всякое ли взаимодействие будет носить доброжелательный характер? Конечно же, нет. Конфликты очень часто встречаются в нашей жизни. Мы можем конфликтовать дома, на улице, в магазине, на работе. Конфликты возникают как с хорошо знакомыми людьми, так и с совершенно незнакомыми, например, в очереди, в транспорте. Хотя конфликты в современном обществе возникают постоянно, их можно признать нормой общественной жизни, необходимо правильно регулировать и разрешать конфликтные ситуации. Поскольку профессиональное общение в системе "педагог — родитель" таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателя крайне важно.

**Вопрос к аудитории.** Какие конфликтные ситуации возникают чаще всего? (ответы участников).

#### **2. Информационный блок**

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны, любой конфликт разрешаем, эффективным решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации

**Пример:** В случае конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

**Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)**

**О - открытость ума.**

**П - положительное отношение.**

**Р - рациональное мышление.**

**С - сотрудничество.**

**Т - терпимость к людям**

**1. «Открытость» ума.** Человек с «открытым» умом настроен на понимание доводов и аргументов, которые ему самому не пришли бы в голову. Он как бы «открыт» для восприятия того, чего не видит сам, занимая свою позицию. Он допускает многоальтернативный подход и понимает, что лучше иметь выбор.

**2. Позитивное отношение к оппоненту.** «Мудрый» человек в отличие от «незрелого» даже в конфликте пытается увидеть в сопернике друга и лучшую сторону его личности. И это разумно. Ведь всегда легче договориться с другом, а не с врагом. Друг не агрессивен, настроен на взаимопонимание, хочет договориться, открыт, не подозревает тебя в нечестных намерениях и т.д.

**3. Рациональное мышление.** У «мудрого» человека разум контролирует эмоции, и он отдается не стихиям и порывам, а дипломатии и трезвым мыслям. Он умеет отделять свои отношения, эмоции от самой проблемы и не смешивает их. Он решает две самостоятельные задачи. Одна — найти разрешение конфликта. Вторая — упорядочить при этом свои взаимоотношения с оппонентом. Важно сохранить хорошие отношения, даже если решение конфликта не найдено. К поиску решения можно вернуться и позднее.

**4. Сотрудничество.** Типичное поведение (по статистике оно составляет две трети всех случаев) в конфликте — стремление к односторонним выигрышам, ориентация на стандартную победу, где есть победитель и побежденный. Только ориентация на равенство и сотрудничество дает выход из конфликта.

**5. Терпимость.** Незрелый человек нетерпим к людям, их особенностям. Его раздражают их эмоции, непонимание, иная позиция или точка отсчета, другие ценности. Мудрый всегда терпим. Он признает право людей быть такими, какие они есть, и их право думать так, как они думают. Даже если оппоненты проявляют деструктивное поведение, мудрый воспринимает это как беду человека, а не его вину.

**-Надеюсь, все эти качества присутствуют и у наших педагогах, переходим непосредственно к игре.**

### **3.Практическая часть.**

**ВЕДУЩИЙ.** Начальнику управления образования поступает ряд жалоб от родителей нескольких детских садов. Общий смысл жалоб заключался в «проявлении не толерантного отношения» к их детям со стороны педагогов ДООУ и просьба принять меры по разрешению конфликтных ситуаций.

Начальник управления образования для разрешения конфликтных ситуаций направляет по инспектору в каждый детский сад. /Инспекторы это ведущие деловой игры 4 человека / и просит провести анализ конфликтных ситуаций и найти конструктивное решение.

Все участники игры получают по карточке и изображением цветка «василёк», «роза», «одуванчик», «колокольчик» и размещаются, группируясь по данным картинкам в 4 ДОУ, «ВАСИЛЁЧЕК», «РОЗОЧКА», «ОДУВАНЧИК», «КОЛОКОЛЬЧИК» (ставятся таблички с названием детского сада).

Каждый из инспекторов подходит к своему детскому саду и организует игру в дальнейшем.

**Коллектив каждого детского сада получает:**

**1. Карточку с конфликтной ситуацией.** /Каждый коллектив педагогов определённого ДОУ, выбирает один из пяти способов выхода из ситуации и представляет свою стратегию поведения остальным участникам игры/.

**2. Игровое упражнение.** /Выполняет вся группа («группа педагогов одного ДОУ»)/. После небольшой подготовки каждый коллектив «ДОУ» в определённой последовательности демонстрирует свои действия для всех участников игры.

## ПАМЯТКА

### СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

(раздаётся каждой «группе» ДОУ)

/Любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны/.

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

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

**Избегание (уклонение)**— уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

**Недостатки:** переход конфликта в скрытую форму. характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера.

**Компромисс** — поиск решений за счет взаимных уступок.

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

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

**Недостатки:** вы уступили, решение этого вопроса откладывается. предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

**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. Не гарантированность успеха, является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество.

## КАРТОЧКИ С ЗАДАНИЯМИ

### Карточка №1

**Ситуация.** 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.

/Необходимо выбрать способы выхода из конфликтных ситуаций и представляется свою стратегию поведения остальным участникам игры/.

### Упражнение «Пессимист, Оптимист, Шут»

**Цель:** создание целостного отношения человека к проблемной ситуации, получение опыта рассмотрения проблемы с разных точек зрения.

/Используем проблемную ситуацию, представленную в карточке/.

1. Тренер предлагает группе разделиться на три подгруппы. Задание для подгрупп следующее: надо наполнить историю эмоциональным содержанием – пессимистичным (для 1-ой подгруппы), оптимистичным (для 2-ой подгруппы) и шутовским (для 3-ей подгруппы). То есть, досочинить предложенную историю и дополнить ее деталями, свойственными Пессимисту или Оптимисту, или Шуту.
2. Далее зачитывает свою эмоциональную версию стрессовых событий.
3. После того, как зачитаны все ситуации и высказаны все возможные варианты отношения к ним, тренер предлагает обсудить результаты игры и ту реальную помощь, которую получил для себя каждый участник.

### Карточка №2

**Ситуация.** Данная ситуация возникла из-за того, что родители неправильно оценивают поступки своего ребенка: он постоянно берет чужие вещи (конфеты, игрушки) из шкафчиков других детей. Родители обвиняют в этом всех детей, но не своего ребенка.

**Ситуации повторяются неоднократно. Беседы с родителями ни к чему не приводят. Конфликт не разрешен.** /Необходимо выбрать способы выхода из конфликтных ситуаций и представляется свою стратегию поведения остальным участникам игры/.

**Упражнение. «Помоги себе сам».**

**Цель.** Поддержания стабильного психологического состояния, профилактика различных профессиональных психосоматических расстройств.

Восстанавливается межполушарное взаимодействие и активизируется нейроэндокринный механизм, обеспечивающий адаптацию к стрессовой ситуации и постепенный психофизиологический выход из нее.

**Ведущий:** Для поддержания стабильного психологического состояния у вас и родителей, а также для профилактики различных профессиональных психосоматических расстройств важно уметь забывать, как бы "стирать" из памяти конфликтные ситуации.

Сейчас мы проведем с вами упражнение на "стирание" антистрессовой ситуации.

Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги, карандаши, ластик. Мысленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка, образная ассоциация, символ и т. д. 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 можно повторить.

### **Карточка №3**

**Ситуация:** Очень «подвижный мальчик» попадает во время игры кубиком в голову девочки. Родители девочки возмущённо настраивают других родителей против ребёнка. Мама мальчика обращается за помощью к воспитателю, воспитатель пытается решить конфликтную ситуацию.

/Необходимо выбрать способы выхода из конфликтных ситуаций и представляется свою стратегию поведения остальным участникам игры/.

**Упражнение.** «Каким мы хотим видеть своего ребенка?»

**Цель;** формирования толерантности к детям с эмоциональными нарушениями.

Выбирается один доброволец и один помощник, которому выдаются шарфы, платок, веревка, ремень.

Ведущий просит помощника, согласно тексту, завязывать платками, шарфами, лентами и т.д. «каналы воспроизведения»:

1 Рот – чтобы не ругался и не кричал;

2 Глаза – чтобы не видели недостойного, не выражали ненависть, неудовольствие и зло, чтобы не плакали;

3 Уши – чтобы не слышали лишнего;

4 Руки – чтобы не дрались;

5 Ноги – чтобы не пинались, не ходили в плохие компании;

6 Душу – чтобы не страдала.

После завершения процедуры инсценирования запретов (завязываний), ведущий обращается к участникам с вопросами: Что может такой человек? Выразить свою мысль? - Рот скован! Наблюдать, выделять прекрасное, откликаться? – снижена возможность реагировать – глаза закрыты! Творить прекрасное, обнимать, выражать радость? – руки связаны! Идти по жизни? (легонько подтолкнуть связанного, попытаться заставить двигаться) – страх, скованность движений! Сочувствовать, радоваться, доверяться? – душа «молчит», скована!

После этого упражнения полезно расспросить связанного человека о его чувствах в ходе выполнения упражнения. Выводы должны сделать родители.

#### **Карточка №4**

**Ситуация.** Катя – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыки» и обвинила воспитателя в некомпетентности, сказав, что пойдет жаловаться. Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Машу в детский сад не привели. Позже оказалось, что девочку все-таки отвели к врачу, который прописал ей лечение. Через месяц девочка снова стала посещать группу, однако отношения воспитателя и мамы так и не наладились.

/Необходимо выбрать способы выхода из конфликтных ситуаций и представляется свою стратегию поведения остальным участникам игры/.

**Упражнение.** «Нужны ли конфликты с родителями?».

**Цель:** формирование представлений о положительных и отрицательных сторонах конфликта. Игроки разбиваются на пары и образуют круг, стоящие внутри круга высказывают отрицательные черты, конфликтной ситуации. Участники, располагающиеся по внешнему кругу, представляют это с обратной, положительной стороны.

Давайте подумаем, конфликт имеет только отрицательные стороны или мы можем извлечь из возникшего конфликта что-то положительное?

**Положительные:**

- Получение социального опыта.
- Нормализация морального состояния.
- Получение новой информации.
- Разрядка напряжённости.
- Помогает прояснить отношения.
- Стимулирует позитивные изменения.

**Отрицательные:**

- Настроение враждебности.
- Ухудшение социального самочувствия.
- Формализация общения.
- Умышленное и целенаправленное деструктивное поведение.
- Эмоциональные затраты.
- Ухудшение здоровья.
- Снижение работоспособности.

**Вывод:** Таким образом, мы выяснили, что конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

**Рефлексия.**

Каждому участнику предлагается поделиться впечатлениями о том, изменилось ли что-то в его взглядах на конфликт (Была ли эта встреча полезной? Что нового сегодня узнал? Что хотелось бы узнать ещё?).

**Психолог:** Успех и счастье в жизни в значительной степени обусловлены гармонией отношений с окружающими и с самим собой. Важно чувствовать себя уверенно, и тогда возникающие на вашем пути препятствия будут преодолены, вы сможете достигнуть нужной цели, жить радостной и полноценной жизнью.

Дорогие коллеги, вы были сегодня активны, инициативны, креативны! Наша встреча подошла к концу, хочется пожелать вам, чтобы вы и окружающие вас люди были всегда готовы к сотрудничеству!

**Список использованных источников**

1. Фопель К. «Сплоченность и толерантность в группе». М.: Генезис, 2003.
2. Анцупов А.Я. «Профилактика конфликтов в школьном коллективе». М: Владос,2003.