

Министерство образования и молодежной политики Ставропольского края  
Государственное бюджетное образовательное учреждение  
«Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»  
(ГБОУ «Краевой психологический центр»)

Мира ул., д. 285, Ставрополь, 355035.  
Тел./факс (8652) 99-23-52. E-mail: [kpmpk\\_minobr@mail.ru](mailto:kpmpk_minobr@mail.ru)

ОКПО 99749358, ОГРН 1072635003022, ИНН/КПП 2635097920/263601001

**Информационно-просветительское  
мероприятие для родителей  
«Роль Детского телефона доверия в разрешении конфликтов в  
образовательной среде»**

**Целевая группа:** родители (лица, их заменяющие), педагоги образовательных организаций, социальные работники.

**Количество участников группы:** данное мероприятие подходит для проведения в группах от 5 до 30 человек.

**Форма работы:** групповая.

**Методы:** лекция-беседа, психотехнические игры и упражнения, дискуссия.

**Время:** 60 минут (1 час).

**Цель** – просвещение родителей (лиц, их заменяющих) и специалистов образовательных организаций о возможностях использования ресурсов службы Детского телефона доверия в разрешении конфликтов в образовательной среде.

**Задачи:**

- информирование о деятельности Детского телефона доверия и его принципах;
- формирование положительного имиджа службы ДТД среди родителей (лиц, их заменяющих) и специалистов образовательных организаций;
- формирование представления о типах конфликтных ситуаций в образовательной среде и возможностях службы ДТД для помощи в их разрешении и профилактике;
- развитие практических навыков типологизации конфликтных ситуаций и выхода из них;

- мотивирование на обращение в службу ДТД в сложных ситуациях, в том числе ситуациях конфликта.

### **План мероприятия.**

**I этап.** Знакомство, предоставление информации о теме и целях мероприятия.

**II этап.** Анализ возможностей службы ДТД для разрешения конфликтов в образовательной среде.

1. Упражнение №1. «Узнаем больше о Детском телефоне доверия».
2. Упражнение №2. «Знакомство с основными типами конфликтов».
3. Упражнение №3. «Такие разные конфликты».
4. Упражнение №4. «Конфликт. Ищем выход».

**III этап.** Заключение, подведение итогов.

**I этап: знакомство, предоставление информации о теме и целях мероприятия.**

**Цель:** активация участников и вовлечение их в беседу.

*Последовательность действий:*

- знакомство с аудиторией, представление ведущего;
- информирование о теме и целях мероприятия.

**Время:** 5 минут.

Ведущий приветствует участников и информирует их о теме, целях и задачах мероприятия.

**Инструкция:**

Здравствуйте, уважаемые родители! Наше сегодняшнее мероприятие будет представлять собой беседу о типах конфликтов, с которыми мы и наши дети можем столкнуться в школе и способах выхода из них. Мы поговорим о том, что нужно делать и куда можно обратиться, если мы не знаем, как действовать в сложной ситуации – например, не можем помочь своему ребенку справиться с ссорой с одноклассниками, защитить свои интересы и сохранить дружбу. Еще мы будем говорить о Детском телефоне доверия –

службе, куда можно обратиться за помощью в сложных ситуациях и больше узнаем о нем.

**II этап: анализ возможностей службы ДТД для разрешения конфликтов в образовательной среде.**

**Цель:** формирование представления о ДТД как об эффективной службе оказания психологической помощи в конфликтных ситуациях в образовательной среде.

**Упражнение №1. «Узнаем больше о Детском телефоне доверия».**

**Цель:** информирование о принципах работы ДТД и возможностях использования его ресурсов в разрешении конфликтных ситуаций.

**Время:** 10 минут.

**Инструментарий:** компьютер, проектор, экран.

**Инструкция:** Уважаемые родители, давайте сейчас поговорим о том, как именно может помочь ДТД в ситуации конфликта. Для этого я предлагаю рассмотреть основные принципы работы службы и вместе подумать о том, важны ли они и почему. В этом нам поможет презентация на экране (прилагается).

(Ведущий поочередно озвучивает принципы работы ДТД, в это время на экране появляется слайд с названием принципа. Затем ведущий задает вопрос аудитории, каким образом соблюдение этого принципа может помочь ребенку в ситуации конфликта. Ответы обобщаются, и ведущий озвучивает значение принципа, который появляется на слайде при помощи эффекта анимации «Появление»).

➤ **конфиденциальность:** вся информация, полученная консультантом в процессе разговора, не подлежит сознательному или случайному разглашению, а в ситуации необходимости передачи ее третьим лицам должна быть представлена в форме, исключающей ее использование против интересов абонентов, поэтому при обращении на ДТД, Ваш ребенок может не беспокоиться о том, что кто-то узнает о его секретах;

➤ **безоценочность:** принцип предполагает внимательный нейтралитет и спокойное отношение к сообщаемым фактам, в том числе и к разного рода конфликтам, а также умение принять человека таким, какой он есть, не осуждая его нормы, ценности, стиль жизни и поведение;

➤ **доступность:** ребенок, оказавшийся в сложной жизненной ситуации, может своевременно и бесплатно получить психологическую поддержку именно в нужный момент;

➤ **уважение собеседника:** соблюдение данного принципа помогает ребенку почувствовать, что он заслуживает хорошего отношения к себе, не смотря на те сложности в которых он оказался (Презентация, слайд 4).

(После ознакомления с презентацией ведущий подводит итоги и делает вывод о том, что соблюдение принципов телефонного консультирования способствует формированию доверительного и безопасного пространства для обратившихся за помощью).

## **Упражнение №2. «Знакомство с основными типами конфликтов».**

**Инструментарий:** лист ватмана с надписью «Типы конфликтов», заранее заготовленные карточки с названиями типов конфликтов (Схема 1), клей или двухсторонний скотч, ножницы.

**Время:** 10 минут.

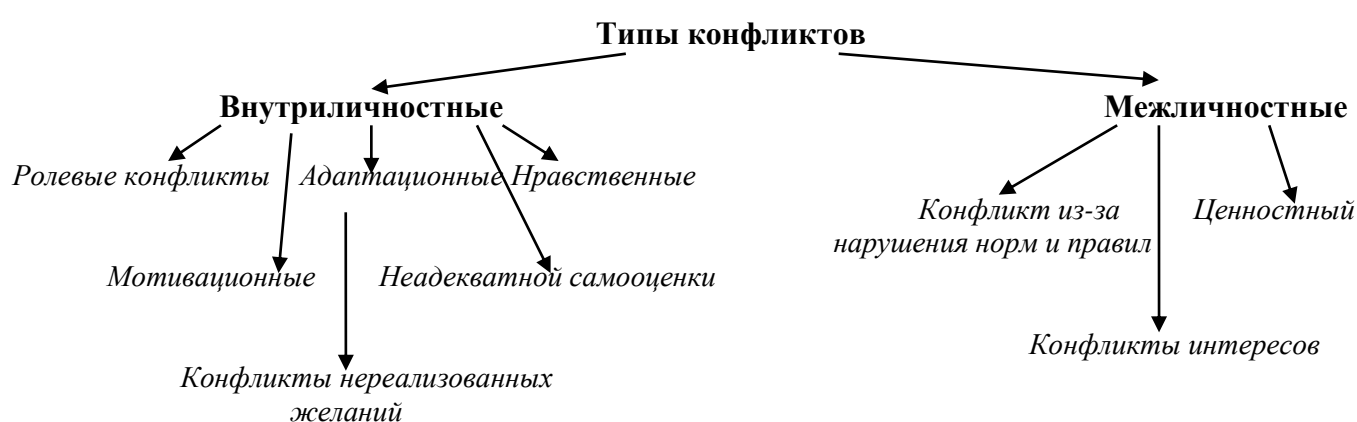
**Цель:** расширить представления родителей о конфликтных ситуациях в образовательной среде и возможностях службы ДТД для помощи в их разрешении и профилактике.

**Инструкция:** в жизни каждого ребенка могут возникнуть разногласия, непонимание, противоречия со сверстниками, педагогами или родителями. И в таких ситуациях важно понимать, что происходит с вашим ребенком, в какую именно конфликтную ситуацию он попал и как вы можете ему помочь.

Давайте теперь вместе подумаем над тем, какие бывают типы конфликтных ситуаций и каковы пути выхода из них?

Сейчас я предлагаю вашему вниманию базовую типологию конфликтов, с которыми может столкнуться ваш ребенок в школе.

(Ведущий поочередно наклеивает на ватман карточки с названием типа конфликта, раскрывая его определение. После этого он спрашивает у аудитории в чем, по их мнению, особенность этого конфликта и просит привести по три примера такой конфликтной ситуации в школе) (Схема 1).



**Схема 1. Типология конфликтов А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова**

В процессе работы с группой ведущий приводит следующие определения типов конфликтов:

**Внутриличностные конфликты** – конфликты между элементами и составляющими личности одного человека.

**Межличностные конфликты** – конфликты между двумя или несколькими людьми в процессе их общения и взаимодействия.

**Типы внутриличностных конфликтов.**

*Мотивационные конфликты* – столкновение различных мотивов.

*Нравственные конфликты* – конфликт между желанием и долгом.

*Конфликты нереализованных желаний* – конфликт между желаниями и действительностью

*Рольевые конфликты* – столкновение ролевых требований.

*Адаптационные конфликты* – несоответствие возможностей личности требованиям окружающей среды

*Конфликты неадекватной самооценки* – расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей

### **Типы межличностных конфликтов.**

*Ценностные конфликты* – противоречие убеждений разных людей.

*Конфликты интересов* – несовместимые планы, цели или мотивы

*Конфликт из-за нарушения норм и правил* – конфликты по причине нарушения общепринятых норм или норм, установленных в определенном сообществе, отдельным человеком.

В завершении ведущий подчеркивает связь между внутриличностными и межличностными конфликтами.

За основу предложной схемы взята классификация А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова (2000), как одна из наиболее полных и часто применяемых на практике.

### **Упражнение №3. «Такие разные конфликты».**

**Инструментарий:** карточки с описанием конфликтных ситуаций (Приложение 1), два небольших по размеру мешочка из ткани, лист ватмана, маркеры.

**Время:** 15 минут.

**Цель:** закрепить полученные знания о типах конфликтных ситуаций.

#### **Инструкция:**

Сейчас мы с вами рассмотрели наиболее распространенные типы конфликтов. Теперь я предлагаю вам закрепить полученные знания, выполнив следующее упражнение.

Я раздам каждому из Вас описание конфликтной ситуации на карточке, лист формата А4 и маркер. Вам нужно прочесть ситуацию, изобразить ее на бумаге в виде символа-пиктограммы. На это вам дается 3 минуты.

Затем вам будет необходимо отнести ситуацию к одному из типов конфликта. В мешочек, который стоит справа, мы будем складывать

карточки с ситуациями-описаниями межличностных конфликтов, в мешочек слева – внутриличностных. Вам нужно определить и назвать тип и вид конфликта, к которому она принадлежит, и положить карточку в соответствующий мешочек, а рисунок прикрепить к ватману. Если есть желание, вы можете в 2-х – 3-х предложениях рассказать почему вы выбрали именно этот символ.

(Ведущий раздает участникам группы карточки с описанием конфликтных ситуаций, лист формата А4 и маркер. (Приложение 1).

#### **Упражнение №4. «Конфликт. Ищем выход».**

**Инструментарий:** лист ватмана, маркеры.

Время: 15 минут.

**Цель:** составить алгоритм выхода из конфликтной ситуации.

#### **Инструкция:**

Теперь мы можем перейти к составлению алгоритма поведения в конфликтной ситуации. Сейчас я предлагаю вам выбрать одну из наиболее типичных ситуаций межличностного конфликта, с которой может столкнуться или сталкивался ваш ребенок в школе. Выбранную ситуацию нужно представить вашей группе. На это вам дается 5 минут.

Выберете одного человека, кто представит конфликтную ситуацию.

А теперь давайте вместе с вами сформулируем общие этапы поведения в конфликте на примере данной ситуации.

(Участники группы формулируют и обсуждают этапы разрешения конфликта, и ведущий фиксирует их на ватмане).

Как вы думаете, насколько эти этапы применимы для других конфликтных ситуаций? (Идет обсуждение этапов в группе).

#### **III этап: заключение, подведение итогов.**

Время: 5 минут.

Ведущий обращается к аудитории:

– И вот наше мероприятие подошло к концу. Мы разобрали с вами наиболее типичные виды конфликтов и составили алгоритм действий в

ситуации конфликта. Но если вы чувствуете, что не справляетесь с конфликтом, не можете сохранить спокойствие и самообладание, чувствуете себя растерянным и беспомощным, или в помощи нуждается ваш ребенок, а вы не знаете, что лучше сделать для разрешения конфликта, вы сами можете обратиться на ДТД, либо в ненавязчивой форме порекомендовать ребенку позвонить, предварительно оставив номер ДТД на видном месте.

В Ставропольском крае Детский телефон доверия работает с 8:30 до 20:00 без перерыва и выходных. Вы можете обратиться по номеру 8-800-2000-122 и получить квалифицированную психологическую помощь и поддержку.

Спасибо за внимание. До новых встреч!

(В завершение данного этапа участникам мероприятия раздаются листовки с информацией и номером Детского телефона доверия).

## **Приложение 1.**

### **Примеры конфликтных ситуаций.**

**Ситуация №1.** Родитель уверен в том, что ребенок должен беспрекословно выполнять все его требования, а тот, в свою очередь, с этим не согласен, что порождает частые конфликты на этой почве.



**Ситуация №2.** Родители хотят поехать всей семьей на выходные в горы, а их ребенок планировал провести это время со своими друзьями.

**Ситуация №3.** В классе принято уходить с урока, если учитель задерживается на 20 минут, но один ученик всегда остается ждать до последнего.

**Ситуация №4.** В классе есть задира, который обижает девочек, и это очень сильно задевает другого ученика, который заступает за своих одноклассниц.

**Ситуация №5.** Ребенок хочет пойти на секцию боевого самбо, но боится, что его там могут травмировать.

**Ситуация №6.** Ученик подложил кнопку учительнице, и после этого его мучает совесть за совершенный поступок.

**Ситуация №7.** Мальчик хочет, чтобы родители купили ему дорогой телефон, но семейный бюджет не позволяет сделать это.

**Ситуация №8.** Родители внушают ребенку, что, если он считает, что взрослый не прав в чем-то, то он может корректно об этом говорить, но, в тоже время, возмущаются, когда он им противоречит.

**Ситуация №9.** Ученик не в состоянии усвоить курс математики.

**Ситуация №10.** Девочка уверена в том, что займет 1-е место на олимпиаде по биологии, хотя её отметки по этому предмету никогда не превышали 3-х баллов.

**Ситуация №11.** Классный руководитель уверен в том, что все дети обязаны получать только пятерки по его предмету.

**Ситуация №12.** Два подростка спорят из-за того, как вместе провести время после школы. Один хочет пойти домой, а другой - на прогулку в парк.

**Ситуация №13.** Мальчик подрался в школе, и его вызвали в кабинет директора.

**Ситуация №14.** Подросток хочет признаться в любви своей однокласснице, но при этом боится, что она не поймет его чувств.

**Ситуация №15.** Девочка с пяти лет мечтала заниматься балетом, но в ее селе не было такой возможности.