

Мастер-класс для педагогов «Как избежать конфликтов»

Подготовил: педагог-психолог Котова Ю.В.

Психолог: Приветствуем Вас, уважаемые коллеги!

Древнегреческий философ Ксенофонт сказал: «Никто не может ничему научиться у человека, который не нравится».

Сегодня много говорят об имидже педагога, но давайте подумаем, а кто - же является основным создателем имиджа педагога? Конечно, это родители! Мы можем безупречно выглядеть и обладать прекрасными профессиональными знаниями и умениями, но если мы не сможем найти общий язык с родителями дошкольников – все наши усилия по созданию положительного имиджа окажутся бесполезными!

Во все времена обыватели требуют от обладателя этой профессии безгрешного существования, рассматривают поступки педагога под микроскопом, и такое отношение вынуждает соответствовать.

Педагог, как и 100 лет назад, должен быть широкообразованным, добрым, чутким, интеллигентным, красивым, хорошим психологом. Причем, в век информации, когда есть телевизор, сотовые телефоны, компьютеры, Интернет, и уже подавляющему большинству родителей и воспитанников не стоит труда этой информацией обладать, к уровню образованности учителя предъявляются еще более высокие требования. Уже в наше время, тем более в будущем, главной задачей педагога становится не просто научить, а научить учиться, то есть показать наиболее удобный путь получения информации, ее анализа и грамотного ее использования.

Именно из-за широкой информационной доступности каждый родитель знает порой больше нас, что и как должен делать воспитатель, часто просто не обращая внимание на свои обязанности по воспитанию ребёнка. По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с родителями часто возникают ситуации, из которых невозможно найти выход, не избежав конфликта.

Сегодня мы с Вами попробуем разобраться, что такое конфликт и как его избежать.

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 любят вас, 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».

Сегодня будем говорить с вами о конфликтах в системе «воспитатель - родитель». Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Конфликтогены - слова, действия, поступки, могущие привести к конфликту (например, неучтивое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем что “сойдет”) - на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

Формула конфликта:

конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия)+ *повод* (инцидент) “последняя капля”=*конфликт*.

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т. д.

Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?

Со стороны родителей это:

- с ребенком мало занимаются в саду;
- не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- не могут найти подход к ребенку;
- 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 жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили (что нередко случается в яслях, ударили, поцарапали).

У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям:

- неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребенке;
- забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
- забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика) ;
- поздно забирают детей;
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход) ;
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

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

Упражнение «Нужны ли конфликты с родителями? ».

Положительные и отрицательные стороны конфликтов

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.

Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций

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»

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 **«Вон посмотри, какая там красивая груша»**

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»

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. **«Такая, видно, у меня доля тяжкая»**

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.

является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон **«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 Ресурсный центр «Детско-взрослая общность и уклад образовательного учреждения» МБДОУ «Детский сад №6 «Буратино» 2018-2019 уч.год

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». Если вы не в состоянии изменить ситуацию, значит необходимо поменять отношение к этой ситуации. В случае конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Понимание другого - проявлять эмпатию к собеседнику;

Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой-либо ситуацией. Поймите его, помогите ему.

2. Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблен быть не может. “Здесь могут низко поступить, унижить нас они не могут!”. Если вы знаете себе цену, с чего вы поверите словам другого? Стремитесь адекватно воспринимать и сознавать конфликт.

3. Первому сделать шаг к нормализации отношений. Ваша ответная агрессия — неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.

Миролюбие — ваш союзник. Будьте готовы преодолеть свое самолюбие, признать свои ошибки, извиниться, если вы виноваты в какой-то доле. Пока вы считаете виновным другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас. Будьте гибкими.

Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.

5. Прибегнуть к мнению третьего, авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, не эмоциональную сторону конфликта.

Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)

О - открытость ума.

П - положительное отношение.

Р - рациональное мышление.

С - сотрудничество.

Т - терпимость к людям.

«Правила построения эффективного общения».

- Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается в первые 15 секунд! Для того, чтобы благополучно пройти через «минное поле» этих первых секунд, необходимо применить

«Правило трех плюсов» (чтобы расположить к себе собеседника нужно дать ему как минимум три психологических плюса.

Самые универсальные – это:

Улыбка,

имя собеседника

комплимент.

- 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!**

- **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!».

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имя своего собеседника (прийти к согласию можно значительно быстрее). Потому что часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу

Упражнение “Согласие” 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:

1. **“Ты совсем с ума сошла!”** - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;

2. **“Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!”** - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;

3. **“Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!”** - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;

4. **“На нашей работе по-настоящему работаю только я!”** - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу

Теперь , когда мы с Вами уже знаем, как можно решить большинство конфликтных ситуаций , предлагаем Вам попробовать решить несколько проблемных ситуаций. С которыми в повседневной практике мы очень часто встречаемся.

Деловая игра «Конфликтные ситуации».

Ситуации представлены таким образом: сначала предлагается ситуация, затем описываются действия воспитателя в данной ситуации, в конце дается комментарий психолога.

1. Воспитатель обращается к маме Димы с рассказом о том, что дети нового узнали на занятиях и с предложением закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко отвечает, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя – он «за это деньги получает».

Комментарий психолога: Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами.

Данный конфликт невозможно решить путем **сотрудничества**, ведь заставить маму заниматься с ребенком невозможно. В данном случае лучше уклониться от конфликта, это поможет сохранить достоинство воспитателя, как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый Вам резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно со старшим воспитателем и психологом стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

2. 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 психолога: Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании нужно сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеосюжеты, 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)».

3. Родители очень часто обижаются на воспитателя, что их ребенок не читает на празднике стихи, тогда как другие дети участвуют в двух и более номерах и сценках. Никакие доводы воспитателя о недостаточной готовности ребенка к публичным выступлениям не помогают.

Комментарий психолога: важно сначала похвалить ребенка за участие в празднике, отметить, что у него получилось (например, был находчив и ловок в игре или замечательно пел). И только потом объяснить, что прочитать стихотворение он пока стесняется, страшновато ему одному стоять перед полным залом, но если поддержать малыша, все обязательно получится. При необходимости нужно помочь подобрать стихотворение так, чтобы оно не было сложным. Объяснить родителям, что создав для ребенка ситуацию успеха, мы сможем преодолеть временные трудности.

4. Маша– 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, что та не любит ее дочь, сказав, что пойдет жаловаться к заведующей.

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.

Комментарий психолога: Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога – психолога, реакция была бы другой, и не было бы

Ресурсный центр «Детско-взрослая общность и уклад образовательного учреждения»

МБДОУ «Детский сад №6 «Буратино» 2018-2019 уч.год

конфликта с воспитателем. Не берите «огонь на себя», обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

4.Папа, приводя сына в группу детского сада, все время дает ему с собой сладости, жевательную резинку. На просьбу воспитателя не делать этого грубо отвечает, что это его личное дело.

Комментарий психолога: Эффективны разъяснительные объявления в раздевалке группы. Если и это не поможет, необходимо обратиться за помощью медицинского работника детского сада. Пусть медсестра сама еще раз разъяснит родителю санитарно – гигиенические правила детского сада.

В заключении хотелось бы рассказать Вам одну 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, - сказала 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!