

Консультация

«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями»

Подготовила: педагог-психолог Маркушева Ю.В.

Цель: способствовать повышению коммуникативной и психологической компетентности педагогов в общении с родителями.

Задачи:

1. Дать теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог-родитель».
2. Дать представление о способах разрешения конфликтных ситуаций.
3. Научить педагогов практическим приемам разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.

Оборудование: мольберт, иллюстрация «Червяк и яблоко», распечатанные буклеты с рекомендациями, анкеты, листы бумаги, карандаши.

Участники: педагогический коллектив ДОУ.

Ход консультации

Все мы знаем, что полноценное воспитание дошкольника происходит в условиях одновременного влияния семьи и дошкольного учреждения. Родители – первые воспитатели и учителя ребенка, поэтому их роль в формировании его личности огромна. Мы часто сетуем на то, что родителям безразличны наши усилия, что они не хотят идти на контакт, что не интересуются жизнью своих детей. А задумывались ли мы когда-нибудь о том, что, возможно, это мы не можем расположить людей к общению, заинтересовать, сделать так, чтобы в детских садах было тепло и уютно не только детям, но и их родителям.

Кому принадлежит ведущая роль в организации общения? Конечно воспитателю. Чтобы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи. Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленников.

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

Сегодня мы с Вами попробуем разобраться, что такое конфликт и как его избежать, а если уж не удастся его избежать, то как выйти из конфликтной ситуации с наименьшими потерями для обеих конфликтующих сторон.

Упражнение "Яблоко и червячок".

Ведущий.

Сядьте по - удобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы — яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любят вас, восхищаются. Вдруг откуда ни возьмись, подползает к вам червяк и говорит: "Сейчас я тебя буду есть!". Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

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

Конфликт—столкновение противоположных сил, интересов, мнений, взглядов, серьёзное разногласие, острый спор, чреватый осложнениями и борьбой.

Как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта (*появление противоречия*)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта.

Между родителями и воспитателем могут возникнуть различные причины для конфликта.

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны:

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 непедagogические 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, 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;
- 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.

Причины конфликта различны: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и пр.

- Очень часто поводом для конфликтов являются обиды и гнев. Один поэт в своем стихотворении очень точно описал человека, которым управляет гнев:

«Гнев отнимает разум у людей,

Во гневе добрый человек – злодей.

А тот, кто праведнее всех,

Во власти злобы совершает тяжкий грех»

Сейчас мы снова прибегнем к силе воображения, потому что воображение является наибольшей силой в плане изменения человека.

Деструктивные стороны конфликта:

- Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.
- Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат.
- Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.
- Представление о победителях или побежденных как о врагах.
- Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Конструктивные стороны конфликта:

- **Конфликт** дает возможность увидеть скрытые отношения.

- **Конфликт** дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.
- **Конфликт** – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное.
- Необходимость разрешения **конфликта** обуславливает развитие взаимоотношений.
- **Конфликт** способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним «врагом».

А теперь, когда вам известны способы выхода из **конфликтной ситуации**, проиллюстрируем их результатами нашего упражнения «Яблоко и червячок». (Участники зачитывают свои ответы, ведущий комментирует их.)

Примеры ответов.

Конкуренция: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»

Избегание: «Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»

Компромисс: «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам!»

Приспособление: «Такая, видимо, у меня доля тяжкая!»

Сотрудничество: «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки, они тоже вкусные!»

Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности. Основа отношения к нам человека закладывается впервые 15 секунд! Для того, чтобы расположить к себе благополучно собеседника, необходимо применить «Правило трех плюсов». Самое универсальное – это улыбка, имя собеседника, комплимент.

1. 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!

2. 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!». Нам нужно увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышав при этом свое имя.

3. Лучший комплимент для родителей – похвала успехов их ребенка.

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.

Деловая игра «Конфликтные ситуации».

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

1. Воспитатель обращается к маме Вовы 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 – мол, он «за это зарплату получает».

Комментарий воспитателя. 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.

Психолог. 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 с другим воспитателем 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 девочка 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 воспитателя. 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.

Психолог. 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 Тани не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (*важное занятие, игра*)». Ведь от одного слова человек может прийти в ярость, от другого – успокоится.

3. 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 воспитателя. Если предложение воспитателя сделано в шуточной форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор - прекрасное средство снятия психологического напряжения.

Психолог. Постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движения ребенок воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно «нет дыма без огня».

Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем — это хорошая работа воспитателя. Если он действительно работает с душой, увлечен ею,

"горит" на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов! Однако в большинстве случаев конфликты все-таки имеют место.

Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:

□ **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.

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

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

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

Недостатки: получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

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

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

□ **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.

Можно ли свести конфликты к минимуму?

Первое — информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

Второе — показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей", "В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта". Если "прописать" эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

Третье — педагогам научиться доносить грамотно информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: "Ваш Саша сегодня хорошо рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане. Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь...". Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку. К сожалению, в существующей системе такой индивидуальный подход к ребенку часто затруднен.

Четвертое – опытный, мудрый педагог просто *«забывает»* о конфликтах. Встречает родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращается по имени-отчеству.

Используйте полученный опыт, рассматривая его через призму конкретной ситуации и собственного характера, работайте над собой и достигайте успеха. Я вам предлагаю памятку с рекомендациями по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей (Приложение 1).

Рефлексия.

Что нового вы узнали на нашей встрече?

Что понравилось и что не понравилось в ходе консультации?

Предлагаю оценить свои способы поведения в конфликте, заполнив анкету, и сделать для себя соответствующие выводы. Спасибо за участие и внимание!

Педагогам предлагается заполнить бланк, ответив на вопросы анкеты ("ОЦЕНКА СПОСОБОВ РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ" К.Н ТОМАС)

Источники:

<https://www.maam.ru/detskijasad/seminar-praktikum-s-yelementami-treninga-tema-konfliktnye-situaci-v-rabote-pedagoga-s-roditeljami.html>

https://kopilkaurokov.ru/doshkolnoeObrazovanie/presentacii/konflikty_v_dou_pedagog_roditel?ysclid=larz4tgil9137474388

<https://infourok.ru/seminar-dlya-pedagogov-kak-izbezhat-konfliktov-s-roditelyami-vospitannikov-2520354.html?ysclid=larzk9aztz455388540>

Елизарова О.Ю. Учимся решать конфликты/ О.Ю. Елизарова // Справочник педагога-психолога ДОУ. 2016. №3

Зедгенидзе В.Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников. Пособие для практических работников ДОУ. — М.: Айрис-пресс, 2005. — 112 с.

Памятка для педагогов: «Рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей»

Эта типология (8 психологических типов «трудных» родителей) достаточно условна, однако, разглядев в себе или в партнере по взаимодействию определенный психологический тип, можно выработать стратегию эффективного взаимодействия.

1. **«Паровой коток»**. Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым.

Рекомендации: Лично к вам агрессия не имеет отношения — он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения. Оставляйте последнюю реплику за собой.

2. **«Скрытый агрессор»**. Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка.

Рекомендации. Никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» В открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например при помощи шутки.

3. **«Разгневанный ребенок»**. Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой.

Рекомендации. Дайте разрядиться, проявите сочувствие.

4. **«Жалобщик»**. Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован.

Рекомендации. Покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

5. **«Всезнайка»**. Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью.

Рекомендации. Не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: «может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить такого родителя в союзника.

6. **«Молчун»**. Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь.

Рекомендации. Не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов. Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

7. **«Сверхпокладистый»**. Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту.

Рекомендации. Необходима четкая договоренность: что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

8. «Скрытый». Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению.

Рекомендации. Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

МЕТОДИКА "ОЦЕНКА СПОСОБОВ РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ" К.Н ТОМАС

С помощью данного теста оказывается возможным определить стиль поведения в ситуации разногласий. Всего таковых стилей пять:

Сотрудничество - оптимально почти всегда;

Компромисс - вполне приемлемо в ряде случаев;

Избегание (уход) - рекомендовано в случае неспровоцированных партнером "пожаров";

Приспособление - возможно в тех случаях; когда оппонент действительно прав.

Соперничество - наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах.

Для того, чтобы определить, к какому способу склоняется человек, нужно внимательно прочитав каждое из двойных высказываний а) и б) выбрать то из них, которое в большей степени соответствует тому, как он обычно поступает и действует.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я не всегда пытаюсь найти поддержку у другого.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем, решить его окончательно.
б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого, и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая, может вызвать споры.
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б) Иногда я представляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.