

Семинар-практикум для педагогов

«Конфликтные ситуации с родителями. Способы их разрешения и предотвращения»

Цель: расширение круга теоретических знаний и практических умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающими в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников.

Задачи:

- ознакомить педагогов с научными знаниями о конфликтах;
- помочь педагогам в овладении навыков конструктивных способов поведения в конфликтах;
- помочь педагогам в овладении навыков конструктивных способов разрешения и предотвращения конфликтных ситуаций.

Оборудование и материалы: стулья (по количеству участников), бумага для записей, карандаши; психолог заранее раздает участникам семинара распечатанные таблицы «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» и чистые листы.

(1 слайд)

Ход семинара-практикума

I часть – Теоретическая. О конфликте

1. Сказ о богатыре русском

«Раз пошел богатырь к быстрой реченьке. А на берегу той реки – Змей Горыныч лежит. И стал биться богатырь со Змеем проклятым. День бился, два бился, три бился...

Наконец, обессиленные, упали они и, чуть дыша, Горыныч спрашивает:

- Чего ж тебе было надобно, Иванушка?
- Да, я водицы испить хотел...
- Ды-к, пил бы! Чего ж драться-то начал?!»

Так и в нашей жизни: порой, не разобравшись в чем дело, люди ссорятся, конфликтуют специально или неосознанно, тем самым, усложняя жизнь себе и другим. Речь сегодня пойдет о конфликтах с родителями. Способы их преодоления и предотвращения.

(2 слайд)

2. «Что такое конфликт?»

Как думаете, вообще, почему возникают конфликты? (диалог с педагогами)

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

Конфликт – это острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, часто выходящий за рамки социальных норм и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

В современном обществе конфликт является нормой общественной жизни. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог – родитель» таит в себе целый ряд конфликтных ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в такой ситуации для воспитателя крайне важно.

Слайд (3, 4)

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворен положением ребенка 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 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 (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 квитанцию за детский сад;
- забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика)
- опаздывают или 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.

Слайд 5

Существует обыденное представление, что конфликт - это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Однако в настоящее время ученые все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты не только возможны, но и желательны.

Виды конфликтов:

Конструктивный (полезный) – конфликт, который приводит к принятию обоснованных решений и способствует развитию взаимоотношений.

Такой конфликт:

- дает увидеть скрытые отношения;
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- это толчок к пересмотру своих взглядов;
- способствует сплочению коллектива в противоборстве с внешним «врагом».

Деструктивный (разрушительный) – конфликт, приносящий вред делу и кон-фликтующим сторонам (ссоры, раздоры, разборки).

Такой конфликт ведет к:

- отрицательным эмоциональным переживаниям, которые могут привести к различ-ным заболеваниям;
- нарушению деловых и личных отношений между людьми, снижению дисциплины (ухудшение социально-психологического климата в коллективе);
- ухудшению качества работы, сложному восстановлению деловых отношений;
- временным потерям: на 1 минуту конфликта, приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Специалисты выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

- Возникновение конфликта (появление противоречий)
- Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной стороной
- Конфликтное поведение
- Исход конфликта

Слайд 6, 7

Есть как положительные, так и отрицательные стороны конфликтов:

Положительные стороны конфликтов	Отрицательные стороны конфликтов
----------------------------------	----------------------------------

• Получение социального опыта • Нормализация морального состояния • Получение новой информации • Разрядка напряжённости • Помогает прояснить отношения • Стимулирует позитивные изменения	• Настроение враждебности • Ухудшение социального самочувствия • Формализация общения • Умышленное и целенаправленное деструктивное поведение • Эмоциональные затраты • Ухудшение здоровья • Снижение работоспособности
--	---

Таким образом, конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть весьма полезными.

Отсутствие конфликтов в детском саду – явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

Наблюдая за людьми замечено, что у одних людей редко возникают конфликтные ситуации, а других напротив – часто.

Зачастую так происходит потому, что мы используем одну и ту же стратегию поведения в любом конфликте, которой научились еще в детстве от значимых для нас людей. Но один и тот же способ поведения не всегда приводит к разрешению конфликта и удовлетворению сторон.

Существует несколько стратегии поведения в конфликтных ситуациях:

Принуждение (соперничество) – предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Уход (избегание) – характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера, уход от проблемы конфликта.

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

Приспособление (уступка) – предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным, уступчивость в конфликте.

Сотрудничество – является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Единый алгоритм решения любого конфликта:

Первое, это **спокойствие**. При возникновении конфликтной ситуации важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи.

Второе, анализ ситуации **без превратности**. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента. Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, воспитателю проще найти истинную причину конфликта с «трудным» родителем, оценить правильность действий

обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Третье, открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

Четвертое, выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

Пятое, выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Правила поведения воспитателя в конфликтных ситуациях:

- *Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.*
- *Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.*
- *Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.*
- *Критикуйте, но не критиканствуйте.*
- *Будьте справедливы и терпимы к детям и их родителям.*
- *Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.*
- *Не расширять предмет ссоры, причину недовольства.* Часто высказываемые воспитателем претензии к родителям расплывчаты, не конкретны. Одновременное высказывание многих претензий создаст у родителей впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и они начнут оправдываться даже в том, в чем их не обвиняют.
- *Справедливо, непредвзято относиться к инициатору конфликта.* Раз человек выступает с несогласием, с обидами, претензиями – значит, он ждёт, что другая сторона прислушается к нему и изменит своё поведение. Поэтому воспитателю следует выработать у себя установку, что родители всегда имеют какие-то основания для жалобы, недовольства и высказывают их не ради удовольствия (что, правда, бывает у склочника), а потому, что их что-то тяготит, заставляет переживать, мучиться.
- *Проявлять эмоциональную выдержку.* Нередко к конфликту приводит эмоциональный тон разговора воспитателя с родителями: категоричность, запелляционность высказываний, повышенный тон. Естественно, что такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию родителей: как говорится, «посеешь ветер – пожнешь бурю». Правильным действием со стороны воспитателя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию родителей. Воспитатель должен сдерживать свои эмоции и не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства родителей.
- *Формулировать позитивное решение конфликтной ситуации.* В случае предъявления родителем претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации воспитатель должен предложить способ её разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или

недовольство одной из сторон. Это может быть оказание помощи, частичная уступка, смягчение требований.

Вывод: В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации является сотрудничество, девиз которого: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы». Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Деловая игра «Конфликтные ситуации».

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

СИТУАЦИЯ 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 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.

Выход из конфликта: 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 и методистом стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

СИТУАЦИЯ 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 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. 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)».

СИТУАЦИЯ 3.

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 воспитателя. Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога – психолога, заведующего ДООУ реакция, была бы другой, и не было бы конфликта с воспитателем. **Не берите «огонь на себя»**, обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

СИТУАЦИЯ 4.

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. 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. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно «нет дыма без огня».

СИТУАЦИЯ 4.

Девочка Саша жила в семье, где существовал конфликт между бабушкой и мамой по вопросам воспитания ребенка. Если девочка жила у бабушки, её приводили в детский сад во время, и весь день проходил в рамках режима детского сада. Если девочку забирала мама, то ребенка привозили в 10.30, время, когда все занятия подходили к концу, и оставалась только прогулка и общение с детьми. Часто не приводили совсем. Группа подготовительная, логопедическая. Забирала её бабушка рано после полдника. **Воспитатель** стала говорить, что такие посещения пользы ребенку не принесут. Мама пожаловалась заведующей, что воспитатель их учит.

Итог: девочку забрали из детского сада, записали в подготовительную группу при школе.

Комментарий воспитателя.

Во-первых, совершенно недопустима установка на родителя, как на соперника, поучающая позиция может обидеть даже очень уравновешенных родителей. Помните, родители и воспитатели – сотрудники в деле воспитания ребенка.

Во-вторых, утверждение о том, что посещение детского сада (даже нерегулярное) не приносит пользы ребенку, по меньшей мере, непрофессионально. В любом случае, общение с коллективом сверстников в игре не только полезно, но и остро необходимо в дошкольном возрасте. Помните, в подготовительной группе детского сада решаются не только образовательные задачи!