

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 2 г. Вязьмы Смоленской области
(МБДОУ д/с № 2 г. Вязьмы Смоленской области)

Консультация для педагогов
***«Разрешение конфликтов в системе
«Воспитатель-родитель»***

Методист:
О.В. Абрамович

У педагогов и родителей есть единые задачи: сделать все, чтобы дети росли счастливыми, активными, здоровыми, жизнелюбивыми, общительными, чтобы они стали гармонически развитыми личностями. Современные дошкольные учреждения много делают для того, чтобы общение с родителями было насыщенным и интересным. С одной стороны, педагоги сохраняют все лучшее и проверенное временем, а с другой — ищут и стремятся внедрять новые, эффективные формы взаимодействия с семьями воспитанников, основная задача которых — достижение реального сотрудничества между детским садом и семьей.

Практика показывает, что трудностей в организации общения с родителями много: это и непонимание родителями важности режима детского сада, и постоянное его нарушение, отсутствие единства требований в семье и детском саду. Сложно складывается общение с молодыми родителями, а так же с родителями из неблагополучных семей или имеющими проблемы личного характера. Они зачастую относятся к педагогам снисходительно и пренебрежительно, с ними трудно установить контакт, наладить сотрудничество, стать партнерами в общем деле воспитания ребенка.

Упражнение «Яблоко и червячок»

Цель: Обратить внимание на специфику диалогического высказывания в общении с родителями и на важность построения конструктивного диалога. Определить стили общения способствующие эффективному диалогу с родителями.

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**».

Конфликт является нормой общественной жизни. Вместе с тем, необходимо создавать варианты механизмов психологического разрешения конфликтных ситуаций. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог - родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателя важно.

Существует 5 способов выхода из конфликтных ситуаций:

Конкуренция - предлагает сосредоточение внимания только на своих интересах. Полное игнорирование интересов партнера

Избегание - характеризуется безразличием, как к своим интересам, так и к интересам партнера

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон

Вспомните ваши ответы из упражнения «Яблоко и червячок» и соотнесите к способам выхода из конфликтных ситуаций.

(Н-р: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю» - соревнование, «Вон посмотри, какая там красивая груша» - избегание, «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам» - компромисс, «Такая, видно, у меня доля тяжкая» - приспособление). В педагогической практике существует мнение, что эффективным способом выхода из конфликта являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Необходимо выработать умение позитивно разрешать конфликты и профессионально анализировать конфликтные ситуации в процессе взаимодействия «воспитатель-родитель».

Конфликтные ситуации в процессе взаимодействия воспитателя с родителями воспитанника могут возникнуть по разным причинам.

Причины возникновения барьеров в общении между педагогами и родителями

1. Неоправданно позитивные или неоправданно негативные ожидания родителей от дошкольного учреждения.

- Неоправданно позитивное отношение возникает тогда, когда родители, отдавая ребенка в детский сад, думают о том, что детский сад "всему научит", а родителям ничего не нужно будет делать. Если эти ожидания оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами. На самом деле детский сад способен многое сделать для развития детей, но у него есть свои специфические задачи и он никогда не сможет полностью заменить родителей и воспитательное воздействие семьи.

- Если личный "детсадовский" опыт родителя был неудачным или сам родитель не посещал детского сада, но слышал множество разговоров о том, что "это очень плохо", возникает неоправданно негативное отношение. Такой заранее подготовленный отрицательный настрой обязательно передается ребенку и не лучшим образом влияет и на него, и на отношения между воспитателем и родителем.

2. Другая субъективная причина конфликтов связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролером, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребенка, дает какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя.

3. Еще одна проблема - это страх родителей, в особенности мам, потерять контроль над своим ребенком. Когда они видят, что кроха погружается в новую жизнь, в них просыпается настоящая ревность по поводу того, что их чадо теперь полностью им не принадлежит. Такая условная грань "борьбы" за детей действительно существует. Чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к

детям, пытаюсь передать родителям свое представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании же родителей может сложиться мнение, что воспитатель "навязывает" им свою точку зрения.

4. Есть причина, косвенно разрушающая отношения между воспитателем и родителями, - это особенности самого ребенка. Если малыш хорошо подготовлен к детскому саду (вписывается в режим, умеет одеваться-раздеваться, самостоятельно кушать, приучен сидеть на занятиях, внимательно слушать, как правило, затруднений не возникает. Проблемы могут появиться, если родители вовремя не позаботились о том, чтобы правильно соотносить режим ребенка и детского сада, или если в семье ребенку уделялось повышенное внимание, его ни в чем не ограничивали, беспрерывно развлекали. В большом коллективе обеспечить ребенку привычное количество внимания и полную свободу невозможно, поэтому, не видя "должного" отношения со стороны взрослых в детском саду, такой ребенок испытывает неизбежные трудности и, как следствие, сильный стресс. Мама нервничает, предполагая, что малыш капризничает и отказывается идти в детский сад, потому что там к нему плохо относятся. На самом же деле причина вовсе не в отношении к ребенку, а в том, что он не вписывается в режим детского сада и в коллектив детей.

5. Некоторые родители очень болезненно реагируют даже на небольшую царапину или синяк, принесенный ребенком из детского сада. Ответной реакцией может быть претензия к воспитателю, который "недосмотрел" за ребенком, или агрессия по отношению к "злостному обидчику". Излишняя же озабоченность родителей только нервирует малыша, настраивает его против детского сада. "Кто тебя толкнул? Почему он тебе так сказал? А был ли ты первый? А почему тебе не дали стихотворения?" - дети быстро понимают, что взрослого интересуют, прежде всего, негативные рассказы о детях или воспитателях, и, подлаживаясь под родителя, ребенок начинает сочинять такие истории "специально для мамы". Это обычно происходит в возрасте 5-6 лет, когда дети уже понимают, как можно манипулировать людьми. Искусственно создавая конфликт, они стоят в стороне и смотрят, "что произойдет", получая от этого удовольствие и утоляя свое любопытство. Поэтому взрослые должны научиться спокойно и с пониманием относиться к таким вещам.

А так же поводом для непонимания и недовольства со стороны родителей может стать:

- в детском саду не создают должных условий для укрепления здоровья ребенка;
- 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.

Разберём наиболее частые претензии родителей к воспитателю.

1. Почему в детском саду мало занимаются с ребенком?

Как должен ответить воспитатель:

- Каждое дошкольное учреждение работает по той или иной образовательной программе, наш сад работает по программе «Развитие +» в соответствии с которой составляется "сетка" занятий на неделю. Время занятий зависит от возраста детей — в яслях обычно проводят 2 занятия по 10 минут, в подготовительной группе продолжительность занятий составляет уже 30 минут. Я могу вам рассказать о расписании занятий.

- Однако не стоит перекладывать всё на детский сад. Дома вам необходимо уделять время играм, чтению книг с ребенком, закреплять то, что дети проходят в садике. Тогда стоит рассчитывать на высокие результаты.

2. Почему моего ребёнка укусили? (ясельных и младших группах).

Как должен ответить воспитатель:

- Нужно объяснить родителям, что в этом возрасте дети еще плохо контролируют свою агрессивность. Ребенок кусается, или, не знает, что этого делать нельзя, или обороняясь, защищая свое кровное, или попадая в «дискомфортные» для него условия (при поступлении в сад).

- Воспитатель (Я) буду предотвращать нападение на детей «агрессора».

- Поговорить и дать рекомендации родителям "агрессора": скорее всего, их, тоже волнует эта проблема. Выясните причину подобного поведения.

3. Почему после прогулки плохо высушена одежда?

Как должен ответить воспитатель:

- К сожалению это случается, но очень редко из-за большого количества детской одежды. Вещи, после прогулки могут не успеть просохнуть к приходу родителей, а потому просим Вас вначале осеннего и зимнего сезона приносить запасной вариант, а так же если ребёнок потеет нужно иметь сменное бельё, чтобы воспитатель смог вовремя переодеть всех, кто в этом нуждается.

- Мы будем обучать, проверять и контролировать детей в старших и подготовительных групп самостоятельно развешивать вещи после прогулки.

4. Почему ребёнку не дают читать стихи на утреннике?

Как должен ответить воспитатель:

Да, к сожалению не всем детям дают стихи на утренник рассказывать. Конечно, я вас понимаю, что вам очень обидно, когда ребёнок не рассказывает стих. Сожалею, но утренник должен длиться максимум 40 минут. Он загружен: танцы, хоровод, приход сказочных персонажей, поэтому стихи выдаются на 7-9 детей. Если вы очень хотите, чтоб Ваш ребёнок рассказал стих, то выучите с ним дома и пусть после утренника ребёнок, подойдёт, и расскажет, его всем ребятам мы его обязательно выслушаем.

5. Ребёнок не ест в саду почему?

Как должен поступить воспитатель:

- Начать приучать ребёнка к режиму питания, который его ожидает в саду.

- Каждая мама любит побаловать свою кроху, готовит только всякие вкусные блюда, которые любит и предпочитает, есть малыш. Но родителям надо не забывать, что в детском саду нет такой возможности, и ребенка стоит

к этому подготовить, хотя бы за пару месяцев до того как отдавать его в сад, начните его кормить теми блюдами, которыми кормят в детском саду. Готовить для ребёнка похожие блюда у себя дома, то в дальнейшем с едой проблем может и не возникнуть.

- Следует заранее научить ребёнка кушать самостоятельно ложкой.
- Чтобы ребёнку было не так трудно, придумайте такую игру, которая его наверняка заинтересует, например: поиграйте с ним в поваров, что-то приготовьте вместе, покажите и расскажите ему, как тяжело — готовить, что если он не ест в детском саду, он показывает свое неуважение к поварам, а они так стараются, чтобы было вкусно.

Проблема конфликта между родителями и педагогами – это глобальная проблема общества в целом, и самой системы образования. Даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада иногда случаются конфликты.

С конфликтными родителями, необходимо сохранять эмоциональную отстраненность и поддерживать в себе спокойный и охлажденный нейтралитет, т. е. не позволить себе зарядиться отрицательными эмоциями этого родителя. Как показывает опыт многих педагогов, необходимо «продержаться» примерно 10-15 минут, пока родитель в форме монолога будет высказывать свои претензии или жаловаться на свою беспомощность. В случае с «агрессивным» родителем, нужно стараться выслушивать молча, оставаться спокойной, уверенной в себе, не теряя вежливой доброжелательности. А в случае с «жалующимся» родителем, спокойно киваем собеседнику головой, вставляем нейтральные фразы: «Я Вас слушаю», «Я Вас понимаю...», «Успокойтесь».

Почувствовав нашу нейтральную позицию и эмоциональную отстраненность, родитель начнёт «остывать», его эмоции начнут иссекать и гаснуть. В конце концов, он успокоится, в нем будет формироваться психологическая готовность к конструктивному разговору с нами.

Упражнение «Резервуар».

Цель: приобретение навыка сохранения спокойствия в напряженной ситуации. (5 мин)

Данное упражнение поможет вам настроиться на неприятную беседу и продержаться первые 10 минут.

Инструкция: Закройте глаза. Представьте или вспомните ситуацию неприятной беседы с конфликтным, «эмоционально заряженным» родителем. Примите на себя роль «пустой формы», резервуара или кувшина, в который Ваш собеседник «вливает», «закладывает» свои обвинительные слова, мысли, чувства. Постарайтесь ощутить внутреннее состояние «резервуара». Вы – просто форма, Вы не реагируете на внешние воздействия, а только принимаете их в своё внутреннее пространство, оставаясь холодным и нейтральным. Вас как бы нет в реальности, есть только пустая форма.

Потренируйтесь 2-3 раза перед началом беседы, и все будет легко получаться. Когда Вы будете уверены, что сформировали внутреннее состояние «резервуара», вступайте в диалог с собеседником.

Вторая фаза беседы с родителем – конструктивный диалог, обсуждение вариантов решения проблем.

Чтобы избежать противостояния с родителями:

- необходимо проявлять сдержанную доброжелательность и открытость;
- подчеркнуть значимость родителей в воспитании собственного ребенка;
- показать родителю свою положительную настроенность по отношению к его ребенку. Когда родитель увидит и почувствует, что педагог заботится о благополучии его ребенка, он перестанет прибегать к «психологической» защите и проявит готовность к сотрудничеству.

- Не надо стремиться, во что бы то ни стало отстаивать свою позицию, навязывать своё мнение родителям (давление приводит к протесту).

- Обсуждайте проблему, а не личные качества ребенка и его родителей.

- Нужно выразить уверенность в том, что если будут организованы совместные усилия семьи и педагогов детского сада, то существующая воспитательная проблема будет успешно решена.

Конфликты между педагогом и родителем, во время которых возможны критические и недоброжелательные высказывания родителя в адрес педагога, могут потребовать от него владения технологией этической защиты.

Этическая защита - это действия личности, произведенные в целях защиты от посягательства на ее достоинства.

В процессе общения педагога с родителями могут возникнуть конфликты из-за неэтичного поведения со стороны членов семей воспитанников. Педагог оказывается перед необходимостью быстро реагировать на выпады со стороны собеседника, не дать разгореться конфликту, осуществить коррекцию поведения родителя, сохранить своё достоинство и достоинство инициатора конфликта. Этическая защита позволяет педагогу с честью выходить из трудного положения и сохранить возможность конструктивного общения с родителем в дальнейшем. Главное условие использования технологии – разговор должен происходить в отсутствие детей, потому что одна из задач воспитателя – укрепление авторитета родителей.

Приёмы «мягкой» защиты

1. Вопрос на воспроизведение – приостановить начавшееся общение на низком уровне, принижающее достоинство человека. Просьба воспроизвести слова, которые якобы оказались непонятны. Используются парадигмы: «Простите, я не поняла?», «Не расслышала, не могли бы вы повторить?», «Как вы сказали?». Такие фразы должны быть произнесены без иронии, с искренней заинтересованностью. Обычно обидчик не в состоянии после таких вопросов вести общение на избранном им уровне. Как правило, в это время происходит осознание ситуации и говорящий возвращается к сказанному уже с использованием элементов речевого этикета. У педагога появляется возможность выстроить конструктивное общение с родителем.

2. Вопрос об адресате – инструментируется наивное непонимание. Декларируется невозможность той формы общения, которую предлагает партнер. «Это вы мне?» (мимика недоумения; пластика поиска, кому адресовано такое обращение, но без насмешки, издевки, высокомерия). Цель данного приёма – показать собеседнику, что неуважительная речь не может быть обращена к педагогу. Партнёры по общению имеют возможность, если будет признана ошибка, продолжить разговор в приемлемом тоне.

3. **Окультуренное воспроизведение** – производится с целью корректирования поведения. Суть в демонстрации партнеру другой формы общения (культурной). Парадигма: «Если я вас правильно поняла...», и добавляется то, что сказал партнер, но уже в этической форме (помогает вывести на более высокий уровень общения).

4. **Оправдание поведения** – способ, возвышающий партнера, признание его достоинств. Приём состоит в создании своеобразного зеркала, которое предъявляется партнёру, чтобы он увидел в нём свои возможные добрые мотивы. «Вероятно, вы хотели...», «Наверное, вы думали...», «Конечно, вы намеревались...». Партнер как бы видит в зеркале свои добрые возможности. Обидчик невольно соглашается с позитивными предложениями, и уровень общения поднимается выше.

5. **Ссылка на личностные особенности** – декларация, признание каких-либо личностных качеств, не позволяющих человеку вести общение на заданном уровне: «Я не привыкла к такому...», «Мне всегда неловко...», «Я так устроена, что не могу». Субъект как бы сожалеет, что не может поддержать общение на заданном уровне, но это сожаление твердое и неуклонное.

6. **Проявление доброжелательности** – способ веселого игнорирования того, что произошло. Концентрирование внимания на детали. «Как хорошо, что вы напомнили мне...», «Если бы не вы, я бы забыла или не заметила...», «Спасибо, что сказали», «Как вы внимательны ко мне...»

Приёмы «жесткой» защиты

(их можно использовать, только когда испробованы все способы «мягкой» защиты, и, в крайнем случае, т. к. эти способы ведут к разрыву отношений)

• **«Великодушное прощение».** Этот элемент «жесткой» защиты выглядит как видимое смирение с грубостью партнера, который пока не может вести себя иначе: «Если только так вы и умеете, то.» «Если вам так хочется.». Здесь педагог уже не делает попытки сохранить достоинство собеседника.

• **«Сопоставление достоинств партнера с его поведением».** Применение этого приема возможно в двух вариантах. Первый, имеющий целью продолжить общение, состоит в оглашении педагогом своего положительного отношения к собеседнику: «Я всегда считал (а, что вы такой (ая)., но сегодня я вас не узнаю». Второй больше будет свидетельствовать о разочаровании, которое испытывает воспитатель: «Вы казались таким (ой)., а оказывается, что.»

• **«Оставить наедине с самим собой».** Это способ жесткий, лаконичный, с обязательным разрывом отношений: «Жаль, что вы не осознаете, что сейчас произошло. Вероятно, вы не способны понять, что сказали»

Приемы этической защиты нужно использовать, будучи спокойным, по возможности, в предложенной последовательности. Как только на определенном этапе педагогу удастся сделать общение более спокойным и конструктивным, можно прекратить использование технологии. Ее применение можно считать успешным, если удалось избежать разрастания конфликта и вернуть общение в норму.

Психологическая зарядка.

Для поддержания стабильного психологического состояния у вас и родителей, а также для профилактики различных профессиональных психофизических расстройств важно уметь забывать. Как бы «стирать» из памяти конфликтные ситуации.

Упражнение на стирание антистрессовой ситуации. Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаши ластик. Медленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка. 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.

Упражнение «Мой враг, мой друг». Упражнение помогает изменить взгляд на другого человека, с которым у вас напряженные отношения. Представьте себе своего обидчика. Возьмите лист бумаги и попытайтесь описать его внешний вид, т. е. составить словесный портрет. Старайтесь фиксировать прежде всего симпатичные детали его внешности. Прочитайте то, что написали. Если вы отметили отрицательные внешние данные этого человека, вычеркните их. Затем опишите качества характера своего партнера по конфликту. Опирайтесь на то, что в нем есть хорошего, не разрешайте себе описывать отрицательные свойства его личности. Если все же это произошло, при повторном чтении вычеркните их.

Далее опишите взаимодействие с этим человеком, опять опираясь на позитивные моменты в его поведении. Затем попробуйте проанализировать свои действия. Вы почувствуете изменения к лучшему в отношении к этому человеку. Это поможет выстроить конструктивную линию поведения.

Автор «Маленького принца» Антуан де Сент-Экзюпери говорил об общении.

Предание гласит о том, что великий мудрец Эзоп, попавший волею судьбы в рабство к лидийскому царю Крезу, вынужден был прислуживать у него на пиру. И, когда Крез, попросил Эзоп принести для гостей самое лучшее угощение, которое есть во дворце, мудрец принес ему язык.

«Почему это блюдо самое лучшее?»- спросил удивленный царь.

«Что может быть прекраснее языка, передающего чувства! Что может быть ценнее языка, дарящего нам знания! Что может быть возвышенней языка, говорящего слова любви!» – ответил Эзоп.

Тогда царь, решивший проверить находчивость Эзоп, потребовал принести самое худшее блюдо, которое только есть в царстве. Эзоп не сдвинулся с места и вновь протянул царю блюдо с языком.

«Но почему!», - воскликнул Крез.

«Что может быть отвратительнее языка, который лжет, что может быть грязнее языка сквернословия, что может быть в мире более гнусного, чем язык клеветы и навета!» – ответил мудрец.

Эта мудрость, дошедшая до нас через тысячелетия, подтверждает то, что общение бывает как конструктивным, этичным, так и деструктивным,

конфликтным. Так давайте же стремиться к конструктивному, этичному общению.

Краткий курс доброжелательных отношений

Шесть важных слов: «Я признаю, что допустила эту ошибку».

Пять важных слов: «Ты (вы) сделал (и) это просто чудесно».

Четыре важных слова: «А как ты (вы) считаешь (те?)»

Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».

Два важных слова: «Искренне благодарю».

Важнейшее слово: «Мы».