

Мастер-класс «Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей.»

Мир постоянно информационно усложняется. Чтобы сохранять уровень компетентности, необходимо все время чему-либо учиться, заниматься самообразованием на протяжении всей жизни. Непрерывное образование становится потребностью. Современная семья все чаще нуждается в разнообразных знаниях: медицинских, педагогических, психологических, юридических. Деятельность педагогического коллектива детского сада не может оставаться в стороне от изменяющейся ситуации в социуме. Работа с семьей должна учитывать современные подходы к этой проблеме. Главная тенденция обучать родителей самостоятельному решению жизненных задач. Это подразумевает изменения в системе "воспитатель - родитель", требует усилий от педагогического коллектива ДОУ.

Все мы знаем, что полноценное воспитание дошкольника происходит в условиях одновременного влияния семьи и дошкольного учреждения. Поэтому, наша основная задача сделать так, чтобы родители стали нашими активными помощниками и единомышленниками.

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.

Воспитатель – это работник дошкольного учреждения, который не только непосредственно отвечает за жизнь и здоровье вверенных ему детей, но и осуществляет воспитательно-образовательную работу в соответствии с программой детского сада.

Родитель – это "заказчик", который приводит своего ребенка в детский сад и хочет, чтобы в нем для его любимого (*а, зачастую, и единственного ребенка*) были созданы самые благоприятные условия. У родителя ребенок один (*два, три*). У воспитателя — в среднем от 15 до 30. И это тоже нужно учитывать, потому что количество персонального внимания на каждого ребенка обратно пропорционально количеству детей. И он также заинтересован в том, чтобы обеспечить детям благоприятные условия, не забывая про свои образовательно воспитательные обязанности.

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*».

Конфликт является нормой общественной жизни. Вместе с тем, психологи подчёркивают необходимость создания механизмов психологического регулирования и 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 крайне важно.

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.

поводом для непонимания и недовольства?	Что чаще всего может стать
в саду;	Со стороны родителей это:
не создают должных условий для укрепления его	с ребенком мало занимаются
здоровья; не могут найти подход к ребенку;	
методы в отношении ребенка (<i>моральные и физические наказания</i>);	используют непедагогические
<i>вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели</i>	плохо следят за ребенком (<i>не</i>
<i>грязную футболку</i>);	
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 активных и агрессивных детей, особенно	
если их	
ребенка укусили (что нередко случается в яслях, ударили, поцарапали. У воспитателей	
тоже есть <i>«свой список»</i> 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. Специалисты, как правило, выделяют четыре стадии	
прохождения конфликта:	
(<i>появление противоречий</i>)	Возникновение конфликта
как конфликтной хотя бы одной стороной	Осознание данной ситуации
	Конфликтное поведение
	Исход конфликта
	Упражнение «Нужны ли
<i>конфликты с родителями?» (Устно)</i>	

Группа делится на две команды: одна подбирает аргументы в пользу того, что конфликты с родителями недопустимы, другая отстаивает позицию, что конфликты в общении с родителями необходимы. В течение 5 минут каждая подгруппа записывает свои аргументы, затем зачитывает их вслух.

отрицательные стороны конфликтов	Положительные	и
опыта	Получение	социального
состояния	Нормализация	морального
информации	Получение	новой
отношения	Разрядка напряжённости	Помогает прояснить
изменения	Стимулирует	позитивные
самочувствия	Настроение враждебности	Ухудшение социального
целенаправленное деструктивное поведение	Формализация общения	Умышленное и
	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.

Поскольку профессиональное общение в системе «педагог – родитель» таит в себе целый ряд таких ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации для воспитателя крайне важно.

Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую в себя 5 способов выхода из конфликтных ситуаций показатели внимания к интересам партнера и своим собственным.

Конкуренция (*соревнование*) предлагает сосредоточение внимания только на своих интересах. Полное игнорирование интересов партнера

Избегание (*уклонение*) характеризуется отсутствием внимания, 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.

Условия применения Недостатки

Соревнование Стремление добиться своего в ущерб другому. Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью. Необходимость срочного разрешения конфликта. Испытывание чувства не удовлетворенности при поражении и чувства вины при победе. Большая вероятность испортить отношения

Избегание (*уклонение*) Уход от ответственности за принятие решений Исход не очень важен. Отсутствие власти. Желание выиграть время Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму

Приспособление

Сглаживание разногласий за счет ущемления собственных интересов

Предмет разногласия более важен для другого участника конфликта. Желание сохранить мир.

Осознание собственной неправоты.

Отсутствие власти Нерешенность конфликта

Компромисс Поиск решений за счет взаимных уступок Одинаковая власть. Наличие взаимоисключающих интересов. Необходимость срочного разрешения конфликта. Неэффективность других стилей Получение только половины ожидаемого, лишь частичное устранение причин конфликта

Сотрудничество. Поиск решения, удовлетворяющего всех участников Наличие времени, необходимого для разрешения конфликта. Заинтересованность обеих сторон. Четкое понимание точки зрения противника. Желание обеих сторон сохранить отношения Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха

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 свои как положительные, так и отрицательные стороны.

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

Например: «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, «Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные» – сотрудничество.

Необходимо выработать в себе умение позитивно разрешать конфликты и профессионально анализировать конфликтные ситуации в процессе взаимодействия с родителями.

Конфликтные ситуации в процессе взаимодействия воспитателя с родителями воспитанника могут возникнуть по разным причинам. Перед воспитателем ДООУ стоит задача найти правильный выход из сложившейся ситуации.

Для формирования правильного умения вести себя с родителями и общаться без конфликтов предлагаю ряд упражнений.

Упражнение

«Ваши

предложения»

Задание. Сформулировать и записать несколько рекомендаций по проведению мероприятий, которые могут помочь сплотить воспитателей и родителей.

Инструкция. Для выполнения задания необходимо разделиться на подгруппы: каждая представляет свой перечень мероприятий и объясняет целесообразность их реализации.

Упражнение «Предъявление конфликтной ситуации».

Цель: игровое моделирование способов поведения педагога в ситуациях разрешения противоречий между воспитателем и родителями. Необходимо показать развязку данной ситуации, выбрав внутри группы роль воспитателя и роль родителя.

Упражнение «Список претензий к родителям».

Цель: осознание воспитателем невозможности построения общения на взаимных претензиях.

Инструкция: наша работа предполагает постоянное ежедневное общение с родителями детей. В жизни бывает всякое, мы не всегда довольны друг другом, иногда наши самые близкие люди вызывают у нас отрицательные эмоции, наши родители не устраивают нас. Давайте проанализируем наше недовольство родителями группы и назовем это списком претензий, претензии вносим напротив каждой фамилии, необходимо быть предельно откровенным, ведь претензии могут быть даже самыми незначительными, но обязательными конкретными.

Вывод: чтобы принять людей, нужно понять, чем они вас не устраивают.

Упражнение «Желаю Вам.».
Цель: Развивать умение доброжелательно общаться с родителями.

Инструкция: сделать комплимент сидящему рядом педагогу, выступающему в роли одного из родителей вашей группы. Лучший комплимент — похвала успехов их ребенка.

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.

Психологические рекомендации, при правильном поведении человека в противоречащей, пред конфликтный и конфликтной ситуации, таковы:

Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.

Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов – интересов, нужд, целей и задач сторон. Чаше задавать вопрос: "Правильно ли я Вас поняла?", это поможет избежать умственных барьеров.

Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.

Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.

Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.

Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.

В минуты торжества над другим давайте ему возможность *«спасти себя»*, то есть выйти из ситуации с достоинством.

Искореняя недостатки других людей, сделайте так, чтобы эти недостатки выглядели легко поправимыми.

Краткий курс
доброжелательных отношений
Шесть важных слов: *«Я признаю, что допустил эту ошибку»*.

П
ять важных слов: *«Ты сделал это просточудесно»*.

Четыре важных слова: *«А как ты считаешь?»*
Три важных слова: *«Вы посоветуйте, пожалуйста»*.

Два важных слова: *«Искренне благодарю»*.

Важнейшее слово: *«Мы»*.

И напоследок еще немного. Иногда отзывы о детских садах напоминают передачу про интриги, скандалы и расследования. Мамы и папы шпионят за воспитателями, подслушивают, что происходит в группе, ищут любую мелочь, чтобы придраться к педагогу, ведь их самый лучший ребенок достоин только самого лучшего воспитателя. За царяпину они, по крайней мере, на словах, грозятся "порвать" или "встретить в темном переулке" эту "воспиталку", "чужую тетку", которая никогда не полюбит ребенка. Но ведь воспитатель в садике и не должен любить детей как родных. Для этого у ребенка есть родители. Воспитатели выполняют свою работу, работу очень сложную и, на мой взгляд, достойную большого уважения. И если родитель настроен на негатив, скорее всего по закону притяжения он его и получит. Детский сад — это не рай и не ад для ребенка, это такой же этап в его жизни, как школа, институт, и от умения выстраивать правильно отношения с людьми, работающими с нашими детьми, зависит во многом то, как будет складываться их жизнь в детском саду. Типичные ситуации из практики общения педагогов с родителями воспитанников

Ситуация 1

Воспитатель обратился к маме одного из воспитанников с рассказом о том, что нового дети узнали на занятиях, и предложил закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко ответила, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя — он "получает за это деньги".

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. Если дошкольник из такой семьи воспитывается в вашей группе, необходимо по возможности уделять ему больше внимания.

Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, ведь заставить маму заниматься с ребенком нельзя. В данном случае лучше уклониться от конфликта. Это поможет сохранить достоинство воспитателя как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый родителем резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно со старшим воспитателем и педагогом психологом стенд или ширму об организации занятий и игр дома для последующего размещения рекомендаций по темам, конкретных игр, заданий.

Ситуация 2

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, и обвиняют педагога, что он плохо следит за детьми. Воспитатель предлагает родителям всю прогулку держать их ребенка за руку.

Комментарий психолога. Если предложение педагога сделано в шутливой 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 движений он воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же задумайтесь над словами родителей, возможно, "нет дыма без огня".

Ситуация 3

Одну из воспитанниц родители приводят в группу после завтрака, из-за чего девочка постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры и зарядку.

На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада родители отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

Комментарий психолога. Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании следует сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, провести любимую дошкольниками зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.

В общении с родителями в такой ситуации не следует использовать обвинительные интонации, т. к. это побуждает их 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 4

Зульфия — активная, подвижная девочка, но с трудом адаптируется к группе. Воспитатель посоветовала маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет "в штыки" и обвинила педагога, что та не любит ее дочь, потому что она из нерусской семьи, сказав, что пойдет жаловаться к заведующему ДОУ.

В результате в последующие дни девочку в детский сад не приводили. Позже оказалось, что ее 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 конфликта с воспитателем. Не берите "огонь на себя", обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

Ситуация 5

В семье одной из воспитанниц дошкольного учреждения наблюдался конфликт между бабушкой и мамой по вопросам воспитания ребенка.

Если девочка жила у бабушки, ее приводили в детский сад вовремя, и весь день проходил в рамках установленного в учреждении режима. Если девочку забирала мама, то ребенка привозили в 10.30, время, когда все занятия подходили к концу, и оставались только прогулка и общение с детьми. Часто не приводили совсем. Бабушка забирала девочку рано, сразу после полдника.

Учитывая, что данная группа подготовительная, логопедическая, воспитатель стала говорить, что такие посещения пользы ребенку не принесут. Мама пожаловалась заведующему ДОУ. В результате девочку забрали из детского сада и записали в подготовительную группу при школе.

Комментарий психолога. Во-первых, совершенно недопустима установка на родителя как на соперника. Поучающая позиция может обидеть даже очень уравновешенного человека. 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 необходимо в дошкольном возрасте.

Помните, в подготовительной группе детского сада решаются не только образовательные задачи! Ситуация 6

Данная ситуация возникла из-за того, что родители неправильно оценивают поступки своего ребенка: он постоянно берет чужие вещи (*конфеты, игрушки*) из шкафчиков других детей. Родители обвиняют в этом всех детей, но не своего ребенка. Ситуации повторяются неоднократно. Беседы с родителями ни к чему не приводят. Конфликт не разрешен.

Комментарий психолога. Дошкольный возраст — период формирования нравственных привычек. На этом этапе развития ребенку еще трудно обуздать свои импульсивные поступки. Очень важно в этой ситуации не навешивать на дошкольника "ярлыков", категорически запрещается называть его вором. Проявите чувство такта к родителям ребенка и терпение к малышу, выразите недовольство его поведением в виде "Я-сообщения" (*я огорчена, расстроена*) и спокойно объясняйте каждый раз, что так делать нельзя. Вера родителей в своего ребенка только поможет в данном случае. Гораздо хуже, если они начинают "принимать меры" в подобных ситуациях, т. к. страх делает ребенка малодушным, усугубляет его неправильное поведение.

Педагог-психолог поможет разобраться в причинах такого поведения дошкольника.

Ситуация 7

Ребенок, приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети в группе. Родители поинтересовались, с чем это связано. Воспитатель, наблюдая за ребенком, приобщая его к совместным играм с другими детьми, заметил, что он все время хочет быть на первых ролях. Всем играющим говорит, что они в игре жульничают, играют не по правилам, делает всем множество замечаний. В ответ на это дети отказываются с ним играть. Педагог заметил также, что в большинстве случаев воспитанник не прав, проанализировал его претензии по отношению к другим детям. Ребенок с выводами воспитателя согласился.

Для решения данной проблемы педагог стал участвовать во всех играх детей, строго следя за выполнением правил, поощряя играющих добрыми словами, похвалой.

Комментарий психолога. Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении. У них недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации ведет себя вполне грамотно. Дополнительную помощь в решении проблемы может оказать педагог-психолог детского сада, организовав специальные коммуникативные игры.

Ситуация 8

Одного из воспитанников ДОО родители записали на подготовительные занятия в школу, из-за которых мальчик пропускает многие занятия в подготовительной группе детского сада. Воспитатель попытался убедить их в важности занятий, пропускаемых ребенком, но его мама категорически заявила, что занятия в школе намного важнее.

Комментарий психолога. В начале учебного года на родительском собрании в подготовительной группе педагоги-психологи и воспитатели отмечают как плюсы, так и значительные минусы "школьных подготовительных курсов", но решение принимают родители ребенка. И это решение необходимо уважать.

Ситуация 9

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. В данной ситуации эффективны разъяснительные объявления в раздевалке группы. Если и это не поможет, необходимо обратиться за помощью медицинского работника детского сада. Пусть специалист еще раз сообщит родителю о требованиях и санитарно-гигиенических правилах дошкольного учреждения.

Интересно, что на практике подобные конфликтные ситуации чаще всего разрешаются детьми: они говорят родителям, что приносить в детский сад сладости "не по правилам".