**Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями**

  Истина, как известно, рождается в споре. А рождение истины в споре педагога с родителем особенно важно, ведь его объектом становится беззащитный малыш. Но что делать, если дискуссия грозит перерасти в безобразную ссору с вытекающими неприятными последствиями? Решение подобной проблемы нельзя полностью возлагать на одну из сторон. Только совместными усилиями можно найти выход из сложившейся ситуации.

**Практический семинар для воспитателей**

**«Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей»**

**Ход семинара:**

**Упражнение «Яблочко и червячок»**

(*мягко и спокойно*): Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любуются вами, 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.

**Теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог – родитель»**

А теперь поговорим с вами о конфликтах в системе «педагог – родитель». Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Как правило, о негативных последствиях конфликта говорят много: это и большие эмоциональные затраты, и ухудшение здоровья, и снижение работоспособности. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он способствует получению новой информации, разрядке напряженности, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения.

Вместе с тем, признавая конфликт нормой общественной жизни, психологи подчеркивают 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 конфликта различны: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

Специалисты, как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

*▪ возникновение конфликта (появление противоречия);*

*▪ осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон;*

*▪ конфликтное поведение;*

*▪ исход конфликта.*

  Конфликт «педагог – родитель» обычно предполагает протекание по типу «начальник – подчиненный», что и обусловливает поведение воспитателя как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь родители, обладая определенными знаниями и опытом в области психологии, стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Кроме того, подобное поведение может вызвать агрессивное поведение даже у миролюбивого родителя. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществить на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

**Предложение способов разрешения конфликтных ситуаций**

Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и собственным.

(*Ведущий раздает участникам семинара заранее приготовленные распечатки модели*

*«Способы выхода из конфликтной ситуации»)*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Внимание к своим интересам |  |  |  |
| КОНКУРЕНЦИЯ |  | СОТРУДНИЧЕСТВО |
| ● |  | ● |
|  | КОМПРОМИСС |  |
|  | ● |  |
| ИЗБЕГАНИЕ (УКЛОНЕНИЕ) | | ПРИСПОСОБЛЕНИЕ |
| ● |  | ● |

Внимание к интересам собеседника

**Способы выхода из конфликтной ситуации (по К. Томасу)**

**Конкуренция** предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

**Избегание** 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.

*(Ведущий раздает участникам семинара заранее распечатанные таблицы, где описаны способы разрешения конфликтов, стиль поведения в конфликтной ситуации, «плюсы» и «минусы» этих стилей, после чего комментирует раздаточный материал).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Стиль** | **Сущность стратегии** | **Условия применения** | **Недостатки** |
| Соревнование | Стремление добиться своего в ущерб другому. | Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью.  Необходимость срочного разрешения конфликта. | Испытывание чувства неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе.  Большая вероятность испортить отношения. |
| 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 эффективными способами 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, когда вам известны способы выхода из конфликтной ситуации, проиллюстрируем их результатами нашего упражнения «Яблоко и червячок».

  (Участники зачитывают свои ответы, а ведущий комментирует их.)

**Примеры ответов участников семинара:**

**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, ты их ешь, они тоже вкусные!»

По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с родителями часто возникают ситуации, из которых невозможно найти выход, избежав конфликта. По мнению психологов, это связано с незнанием воспитателей психологических особенностей личности родителей. Например, многие 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.

По мнению психологов, воспитателя в такой ситуации 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. Нужно предложить маме или папе подобрать для следующего праздника такое стихотворение, которое они бы смогли рассказать вместе. 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.

*В помощь педагогам предлагаем ряд наиболее типичных ситуаций из педагогической практики. Ситуации представлены таким образом: сначала предлагается ситуация, затем описываются действия воспитателя в данной ситуации (не всегда верные), в конце дается комментарий психолога.*

\* Обращаем внимание читателя, что это – готовый материал для проведения деловой игры: ситуации (без комментариев психолога) можно распечатать на карточках и предложить воспитателям для обыгрывания и обсуждения. А после обсуждения обозначить верные решения, используя приведенные комментарии психолога.

\*\*\*

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. Если в такой семье воспитывается ребенок из Вашей группы необходимо по возможности уделить ему больше внимания.

Данный конфликт невозможно решить путем конфронтации, 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.

\*\*\*

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 из ребенка за руку.

*Комментарий психолога:* Если предложение воспитателя 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 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».

\*\*\*

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 видеофрагменты, 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)».

\*\*\*

Зульфия – 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, потому что она из нерусской семьи, сказав, что пойдет жаловаться к заведующей.

Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Зульфию 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 конфликта с воспитателем. Не берите «огонь на себя», обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

\*\*\*

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 в Южное Бутово, 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 психолога:* 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!

\*\*\*

Ситуация возникла по поводу того, что родители неправильно оценивают поступок своего ребенка. Ребенок постоянно берет чужие вещи (конфеты, игрушки) из шкафчиков других детей, а родители обвиняют всех детей в этом, но не своего ребенка. Ситуации повторяются неоднократно. Беседы с родителями ни к чему не приводят.

Конфликтная ситуация не разрешена.

*Комментарий психолога:* Дошкольный возраст – возраст формирования нравственных привычек, но это еще не значит, что они закрепились. Ребенку еще трудно обуздать свои импульсивные поступки. Очень важно в этой ситуации не навешивать на ребенка «ярлыков», категорически запрещается называть его вором. Проявите чувство такта к родителям ребенка и терпение к малышу, выразите ребенку свое недовольство его поведением в виде «Я – сообщения» ( я огорчена, я расстроена ) и спокойно объясняйте каждый раз, что так делать нельзя. Вера родителей в своего ребенка только поможет в данном случае, гораздо хуже, если родители начинают «принимать меры» в подобных ситуациях, т.к. страх делает ребенка малодушным, усугубляет его неправильное поведение.

Педагог – психолог поможет разобраться в причинах такого поведения ребенка.

\*\*\*

Ребенок, приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети. Родители интересуются, с чем это связано. Воспитатель, наблюдая за ребенком. Приобщая его к совместным играм с детьми, замечает, что ребенок все время хочет быть на первых ролях. Всем играющим говорит, что они в игре жульничают, играют не по правилам, делает множество замечаний всем детям. В ответ на это ему говорят: играй тогда один. Воспитатель замечает, что в большинстве случаев воспитанник не прав, анализирует его замечания по отношению к другим детям, с выводами ребенок соглашается.

Для решения данной проблемы воспитатель участвует во всех играх детей, строго следя за выполнением правил игры, поощряя играющих добрыми словами, похвалой.

*Комментарий психолога:* Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении, у них также часто недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации едет себя вполне грамотно. Дополнительную помощь в такой ситуации может оказать педагог – психолог детского сада, организовав специальные коммуникативные игры.

\*\*\*

Витю записали на подготовительные занятия в школу, из-за которых мальчик пропускает многие занятия в подготовительной группе детского сада.

Воспитатель пытается убедить в важности занятий, попускаемых Витей, но мама категорически заявляет, что занятия в школе намного важнее.

*Комментарий психолога:*

В начале учебного года на родительском собрании в подготовительной группе всегда психологи и воспитатели отмечают как плюсы, так и значительные минусы «школьных подготовительных курсов», но решение принимают сами родители ребенка. И это решение необходимо уважать.

\*\*\*

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.

Интересно, что на практике такие ситуации чаще всего останавливают сами дети, говоря родителям, что приносить в садик сладости «не по правилам».

*В заключение хотелось бы привести еще один методический прием для повышения эффективности работы воспитателей*

Способность резюмировать обширную информацию, излагать свои идеи, чувства и представления в нескольких словах – важное умение, требующее вдумчивой рефлексии, основанной на богатом понятийном запасе. Такое умение, безусловно, необходимо воспитателю в работе с родителями и детьми. Хорошим способом тренировки данного умения является составление синквейнов.

**Что такое синквейн?** В переводе с французского слово «синквейн» означает «пять строк»; это стихотворение, которое требует синтеза информации и материала в кратких выражениях, что позволяет описывать или рефлектировать по какому-либо поводу. ***(Придумайте пять строк о детях, о родителях)***

***Правила написания синквейна таковы: на первой строчке записывается одно слово – существительное; это и есть тема синквейна; на второй строчке пишутся два прилагательных, раскрывающих тему синквейна; на третьей строчке записываются три глагола, описывающих действия, относящиеся к теме синквейна; на четвертой строчке размещается целая фраза, предложение, состоящее из нескольких слов, с помощью которого человек характеризует тему в целом, выказывает свое отношение к теме. Таким предложением может быть крылатое выражение, цитата, пословица или составленная самим педагогом фраза в контексте с темой. Пятая строчка – это слово-резюме, которое дает новую интерпретацию темы, выражает личное отношение к теме.***

Схема создания синквейна:

* 1 строка: Кто? Что? (1 существительное);
* 2 строка: Какой? (2 прилагательных);
* 3 строка: Что делает? (3 глагола);
* 4 строка: Что автор думает о теме? (фраза из 4 слов);
* 5 строка: Кто? Что? (Новое звучание темы) (1 существительное).

Использовать такое упражнение можно в работе над любым направлением воспитательно-образовательного процесса. Например, интересные синквейны придумали наши воспитатели на понятия «семья», «дети», «воспитатель», «родитель», вот некоторые из них:

\* Дети

Родные, любимые

Играют, безобразничают, шалят

Цветок, распустившийся нам на счастье

Жизнь.

\* Ребёнок

Подвижный, весёлый

Играет, занимается, озорничает

Самое ценное в жизни

Счастье!

\* Воспитатель

Заботливый, мудрый

Помогает, развивает, учит

Для ребят вторая мама

Наставник.

\* Родительство.

Компетентное, созидательное.

Любит, заботится, растит.

Продолжение рода – воспитание ребенка.

Соуправление (отца и матери).

***Как видно из примеров, синквейны являются быстрым и мощным инструментом для анализа, синтеза и обобщения информации.*** Важно делать эти упражнения систематически, целенаправленно и с ясными педагогическими целями. Кроме того, данный прием педагоги могут использовать во время проведения мероприятий для родителей с целью обобщения преподнесенной им информации. По составленным родителями синквейнам воспитатель может определить, точно ли и в полном ли объеме доведена необходимая информация, усвоены ли слушателями важные, ключевые понятия.

**Выполнение антистрессового упражнения**

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

  Сейчас мы проведем с вами упражнение на «стирание» антистрессовой ситуации. Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаши, ластик. Мысленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка, образная ассоциация, символ и т.д. 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.

В результате выполнения антистрессовых упражнений восстанавливается межполушарное взаимодействие и активизируется нейроэндокринный механизм, обеспечивающий адаптацию к стрессовой ситуации и постепенный психофизиологический выход из нее.

**Памятка «Как избавиться от стресса»**

*«Господи, дай мне силы изменить то, что я могу изменить;* ***терпение*** *– принять то, что я не могу изменить; и* ***ум*** *– отличать одно от другого»*

1. Окружающий мир – это зеркало, в котором каждый человек видит свое отражение. Поэтому основные причины стресса нужно искать в себе, а не во внешних обстоятельствах.
2. Полезно периодически вспоминать, что без многого из того, чего вы добиваетесь, вполне можно жить. Жить нужно по способностям и средствам. При этом помнить, что стресс и депрессия не длятся вечно. День, когда вы почувствуете себя значительно лучше, обязательно настанет. Смысл жизни не исчез.
3. Научиться, без каких-либо условий понимать, а лучше уважать или любить всех, начиная с себя.
4. Если я не могу изменить трудную для меня ситуацию, то для предупреждения стресса необходимо изменить мое отношение к ней. На земле сейчас живут сотни миллионов людей, которые, попав в мое нынешнее положение, посчитали бы себя на вершине счастья. Надо помнить об этом.
5. Необходимо уменьшать свою зависимость от внешних оценок. Жить по совести – значит реже попадать в ситуацию стресса. Свою жизнь надо оценивать не по тому, чего у нас нет, а по тому, что у нас есть.
6. Каждый день будьте настолько активны, насколько вы можете. Не позволяйте себе уходить в оцепенение, бездействие. Отвлекайтесь от мрачных мыслей в делах, в общении с приятными людьми, в смене обстановки. Будьте заняты. Это самое дешевое лекарство и самое эффективное.
7. По возможности радуйте себя тем, что способно вас порадовать. Может быть это будет хорошая книга или запах любимых духов, шоколад или ванна с душистыми травами. Вспомните и почувствуйте ваши прежние ощущения от этих приятных вещей.
8. Чаще общайтесь с людьми, которые вас любят: членами семьи, родственниками, друзьями. Попросите их при случае рассказать о том, что им нравится в вас больше всего. Примите сказанное с удовольствием.
9. Смотрите смешные фильмы и читайте смешные книги. Попробуйте посмеяться над своими мрачными мыслями, над плохим настроением.
10. Приятно надеяться на лучшее. Однако всегда необходимо прогнозировать не только лучший, но и худший варианты развития событий. Желательно психологически и даже материально быть готовым к худшему. Чем больше готов, тем меньше стресс.
11. Не слишком увязать в воспоминаниях о прошлом. Его уже нет, и в нем ничего не изменишь. Не погружаться слишком в мечты о будущем. Его еще нет. Надо научиться получать максимальное удовольствие от жизни «здесь и сейчас».
12. Полезно знать, что абсолютно все трудности, которые у вас возникают, уже были миллионы раз у людей, живших ранее. Они их как-то преодолели. Значит, преодолеем и мы!
13. Создать себе комфортные условия работы. Даже «милые пустячки»: фото на столе, несколько сувениров от близких людей, пуфик под ногами – помогут избавиться от формализма, свойственного многим учреждениям и фирмам.
14. Разговаривать иногда с людьми «по пустякам»; возможность просто поболтать на отвлеченные темы – тоже лекарство от стресса.
15. Регулярно давать себе возможность расслабляться, эмоционально раскрепоститься, сделать себе что-то приятное. Существуют тысячи таких техник и способов – важно подобрать подходящий для себя комплекс. Но увлекаться алкоголем не стоит.
16. Укрепление физического здоровья – важнейшее условие профилактики любого стресса. В здоровом теле – здоровый дух.
17. Трудно переоценить роль здорового чувства юмора в профилактике стресса. Люди, обладающие чувством юмора, живут в среднем на 5 лет дольше, чем те, кто лишен этого чувства.
18. Откладывание возникающих проблем только усиливает стресс и депрессию. Решение проблемы укрепляет уверенность в своих силах, уважение к себе и вызывает радостное чувство. Счастливая жизнь – это не отсутствие проблем, а их успешное преодоление.