

«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями. Способы их разрешения»

Семинар-практикум с элементами тренинга

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.

«Кто не отвечает гневом на гнев, спасает обоих - и себя, и другого»

Древнеиндийское выражение

Ход семинара-практикума

I часть –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, богатырь?
- 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. Способах их преодоления и предотвращения.

2. «Что такое конфликт?»

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

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

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

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. Главное: уметь грамотно управлять конфликтом. Этим мы сегодня и займемся.

На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы.

Участники делятся на 2 команды. Первой команде под названием «Плюс» даётся задание назвать, как можно больше позитивных последствий конфликта;

второй команде «Минус» – описать негативные последствия конфликта (5 минут) (команды начинают отвечать, парируя друг другу: «Конфликт – это плохо, потому что ... (1 команда), но зато ... (2 команда)

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

Слайд5

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 **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;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.

Слайд 6

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.

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

Не стоит забывать, что конфликт является нормой общественной жизни. Вместе с тем, психологи подчёркивают необходимость создания механизмов психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Такие ситуации в процессе взаимодействия воспитателя с родителями воспитанника могут возникнуть по разным причинам. Как думаете, по каким? (*диалог с педагогом*)

Верно! Причин множество, но в большинстве случаев, конфликты возникают из-за несоответствия воспитательных воздействий к детям со стороны педагогов и родителей. Главная и непростая задача воспитателя в такой ситуации - найти правильный выход.

Давайте вместе с Вами рассмотрим некоторые типичные конфликтные ситуации, которые часто возникают в педагогической практике. И попробуем совместно поискать наиболее адекватные выходы из них. *(Можно предложить им самим озвучить проблемные ситуации, которые возникали в их практике)*

Но, для начала, давайте выполним одно не сложное, но очень интересное упражнение.

5. Упражнение-тест «Яблоко и червячок»

Сядьте 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.

Итак, пока что Вы можете отложить листы с написанными на них ответами в сторону, а я хочу у Вас спросить.

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

Как вы думаете, почему так происходит? *(диалог с педагогами)*

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

(11 слайд)

Так известный ученый конфликтолог К. Томас использует двухмерную модель конфликтного поведения, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и своим собственным *(психолог обращает внимание на слайд и таблицы «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.

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.

А теперь, предлагаю вернуться к упражнению «Яблоко и червячок». И, проанализировав свой ответ, постараюсь понять, какую стратегию поведения в конфликтной ситуации чаще всего избираем мы сами.

(Психолог зачитывает ответы, а воспитатели соотносят их со своими)

Примеры ответов «Яблока»:

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

Избегание: «Вот возьму и оторвусь от ветки! А на земле ты меня не достанешь!»

Компромисс: «Хорошо, можешь откусить немного, но остальное ты должен оставить моим любимым хозяевам!»

Приспособление: «А по-другому никак? Ну, что поделаешь! Главное – что мы с тобой останемся друзьями, и не будем ругаться»

Сотрудничество: «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки. Лучше ты их попробуй, они тоже вкусные!»

Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций

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.

«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю»

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

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера **«Вон посмотри, какая там красивая груша»**

Компромисс — поиск решений за счет взаимных уступок.

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

– достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

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

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

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным. **«Такая, видно, у меня доля тяжкая»**

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. Негарантированность успеха.

является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон **«Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные»**

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.

Вывод: Как я уже упомянул выше, в совершенно различных конфликтных ситуациях мы, как правило, используем одну и ту же стратегию поведения, которая может быть уместна только при определенном типе конфликтов, но в других ситуациях – не продуктивна. Поэтому, необходимо, обращать внимание на свое поведение, анализировать его и, хотя бы, методом «проб и ошибок» учиться подбирать подходящие, наиболее адекватные стратегии. Либо искать помощи у специалиста и совместно преодолевать сложные ситуации.

(8 слайд)

4. Конфликтные ситуации с комментариями Деловая игра

Все участники семинара делятся на 2 группы (условно - «родители» и «педагоги»). Психолог подготавливает проблемные ситуации в форме «билетиков» и раздает их участникам. Каждая группа получает задание: найти выход из конфликтной ситуации. Но, ситуации представляются таким образом: сначала одна группа в роли «родителя» «создаёт» конфликтную ситуацию, группа «воспитателей» предлагает свои способы ее преодоления, затем дается комментарий психолога. После чего команды меняются ролями, и далее все происходит по тому же принципу.

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».

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 стенд об организации занятий и игр дома для последующего размещения рекомендаций по темам, конкретным играм, заданиям.

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

Ситуация 2

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, и обвиняют педагога, что он плохо следит за детьми.

Возможно, в шуточной форме, предложить родителям всю прогулку держать их ребенка за руку. 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».

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».

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.

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.

Психолог 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)». Ведь от одного слова человек может прийти в ярость, от другого – успокоится

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 ДООУ. В результате девочку забрали из детского сада и записали в подготовительную группу при школе.

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).

Психолог. 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 6

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.

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.

Ситуация 7

Ребенок, приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети в группе. Родители заинтересовались, 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.

Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении. У них недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации ведет себя вполне грамотно.

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.

В начале учебного года на родительском собрании в подготовительной группе 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.

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»

Ситуация 10

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.

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. 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.

Вывод: 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. Поэтому предлагаю рассмотреть эти основные стратегии поведения, выделенные наукой.

Деловая игра «*Конфликтные ситуации*».

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

3. Алина – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыхы» 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 воспитатель и мама не смогли наладить отношения.

Комментарий воспитателя. Если бы такую информацию **родитель** получил от врача детского сада или **педагога – психолога**, реакция была бы другой, и не было бы **конфликта с воспитателем**.

Психолог. Не берите «огонь на себя», обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

Деловая игра «Конфликтные ситуации».

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

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 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.

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 стенд или памятку 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 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 видеотрекеры, 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)».

3. 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.

Комментарий психолога: 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. 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.

4. Маша – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыхы» 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 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!

4. 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.

В заключении хотелось бы рассказать Вам одну мудрую притчу:

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее. Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. «Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково». И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял. Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится! Спасибо за внимание!

Ведущий.

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**.

Теперь, когда мы с Вами уже знаем, как можно решить большинство **конфликтных ситуаций**, предлагаем Вам попробовать решить несколько проблемных **ситуаций**, с которыми в повседневной практике мы очень часто встречаемся.

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 царапину 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 детьми**, зависит во многом то, как будет складываться их жизнь в Д/С.

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.

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 Петя 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.

Подведение итогов **семинара**. Экспресс диагностика «*Устойчивость к конфликтам*». В начале нашего **семинара** каждый из Вас выбрал себе животное наиболее подходящее по духу. Эти животные классифицируются по типам **конфликтности личности**. Например 1 тип – черепаха....

Тип I. «*Черепаха*» - стратегия ухода под панцирь, то есть отказа как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими. Этот стиль ориентирован на уход от **конфликта**. Люди данного типа стараются не обострять **ситуацию**, не доводить **конфликт** до открытого столкновения

Тип II. «*Акула*» - силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения - нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что **конфликты** решаются лишь выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараются выиграть. Уверены, что всегда правы.

Тип III. «*Медвежонок*» - стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели - нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями. Ориентирован на «*сглаживание углов*» с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны. Проявляется в готовности встать на точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Тип IV. «*Лиса*» - стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и

взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. «*Сова*» - стратегия открытой и честной **конфронтации**. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной **работе по достижению целей**, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Упражнение «*Солнышко*». Психолог пускает по кругу лист с изображенным на нем солнышком с лучами, каждый участник должен написать на луче пожелание или отзыв о **семинаре**.

Используйте полученный опыт, рассматривая его через призму конкретной **ситуации** и собственного характера, **работайте** над собой и достигайте успеха.

Кодекс поведения в конфликте

1. Настройся на позитивное отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте друга и лучшую часть его личности.

2. Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. Эмоциональный подход ведет к смещению дела, проблемы отношения к оппоненту. Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема стоит и не решается. Если проблема не решается, то отношения либо сильно

ухудшаются, либо разрываются. Важно решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения.

3. Дайте оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Не спеши реагировать, держи паузу; посмотри на себя со стороны; найди на чем отвлечься; искренне пожалеj про себя оппонента; сознательно распредели свое сознание на другие объекты.

4. Потребуйте от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.

5. Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напхни о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажи комплимент.

6. Предложи оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.

7. Давай оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности, не перескакивай с проблемы на личность.

8. Отражай как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».

9. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват, но сделай это быстро, решительно и не в конце разговора.

10. Оформи приятную договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.

11. Если конфликт переходит в скандал, то замолчи первым

12. Всячески избегай характеристик эмоционального состояния оппонента. «И чего ты кипятишься?», «Ну вот, полез в бутылку!».

Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций

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.

«Сейчас как упаду на тебя и раздавлю»

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

Недостатки: переход конфликта в скрытую форму.

характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера **«Вон посмотри, какая там красивая груша»**

Компромисс — поиск решений за счет взаимных уступок.

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

= достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

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

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

Недостатки: вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным. **«Такая, видно, у меня доля тяжкая»**

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. Негарантированность успеха.

является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон **«Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные»**

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.