

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – детский сад № 24»

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОДИТЕЛЯМИ
ВОСПИТАННИКОВ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ**

(МЕТОДИЧЕСКАЯ СЛУЖБА)

Методические материалы



Старший воспитатель:
Панфилова Елена Ивановна

г. Биробиджан, 2017 год

Аннотация

Проблема конфликта между родителями и педагогами - это глобальная проблема общества в целом и самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения.

О том, как предотвратить эти противоборства, выработать общую стратегию по профилактике конфликтов с родителями дошкольников помогут методические материалы, в которых раскрыты причины данных конфликтных ситуаций и даны рекомендации для педагогов по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями.

Материалы приложения содержат интерактивные формы работы с педагогами: консультации, рекомендации процедуры разрешения конфликтной ситуации, семинар-практикум с теоретическим и практическим обоснованием конфликтов в системе «педагог – родитель».

Методические материалы могут быть использованы старшими воспитателями дошкольных учреждений в работе с педагогическим коллективом, а также воспитателями и родителями дошкольников.

Пояснительная записка

«Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас».

Далай-лама XIV

Современная жизнь, к сожалению, богата на конфликты. На фоне общего уровня конфликтности современного общества отдельного внимания заслуживает готовность и способность педагога использовать конфликтологические знания, умения и навыки в профессиональной деятельности для предупреждения и разрешения различных межличностных конфликтов, возникающих в образовательном процессе дошкольного учреждения с родителями воспитанников. Причинами возникновения конфликтных ситуаций могут быть не только разногласия в вопросах воспитания, но и нежелание и неумение слушать собеседника, агрессивное восприятие критики, личные мотивы, элементарная усталость.

Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования ориентирует дошкольные учреждения на гуманистический характер взаимодействия педагогов и родителей по вопросам воспитания и обучения детей.

Сотрудничество дошкольного образовательного учреждения и семьи должно строиться как целостный процесс, направленный на духовно-нравственное и социокультурное развитие детей на основе ценностей семьи и общества и от того, как смогут организовать это сотрудничество взрослые, зависит результат нашей общей работы. Очень важно уметь договариваться и находить способы выхода из различных ситуаций.

Дошкольное учреждение – это структура со своими законами и задачами, с другой стороны, этот коллектив состоит из индивидуальных личностей – педагогов, родителей, детей. От стремления наладить контакт между сторонами и выработать сотрудничающую позицию будет зависеть комфортность обстановки, что в первую очередь важно для детей. Часто от согласованности подхода к воспитанию ребенка в семье и в саду зависит его психологический комфорт, эффективность овладения различными навыками и умениями. Огромную роль играет личность воспитателя, следовательно, сам характер

работы в детском саду предъявляет к воспитателям высокие требования - постоянная эмоциональная напряжённость, высокий уровень ответственности, наличие конфликтов воспитателя с детьми, и их родителями и многое другое.

В отечественной системе образования традиционно выделялась задача организации взаимодействия с семьей, психолого-педагогического сопровождения развития ребенка через согласованное общение с родителями. Методологическую основу конфликта разработал психолог А.А.Бодалев. Существует огромное многообразие причин возникновения конфликтов, обусловленное различными ситуациями взаимодействия между людьми. В целом, как утверждает А.А.Бодалев, конфликт вызывается следующими тремя группами причин, обусловленных:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и т.д.;
- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью.

Любой родитель имеет свои представления о том, как нужно воспитывать детей, но в рамках каждого дошкольного учреждения существуют свои определенные педагогические методы. Современные родители придерживаются различных методов и теорий воспитания, и часто бывает, что их концепция полностью противоречит принятой в детском саду системе. Поэтому, не информируя родителей на начальной стадии, мы закладываем множество конфликтов. Но родители должны также понимать, что привычные методы воздействия на ребенка могут не работать, когда их чадо находится в окружении других детей.

Когда обращаешься к воспитателям и спрашиваешь, каких знаний им не хватает для работы с детьми, они практически все в один голос говорят, что не знают, как работать с родителями! Действительно, все родители разные, это взрослые люди, и к каждому нужно найти определенный подход. Можно даже сказать, что большинство воспитателей боятся родителей, потому что воспринимают их как, во-первых, некую силу, которая борется за ребенка, за власть над ним; во-вторых, как контролеров, которые придут и проверят, что они делают; в-третьих, воспитатели просто не умеют правильно общаться и доносить информацию о ребенке в неагрессивной форме. Удивительно, но большая часть воспитателей никогда не обращается к родителям за помощью по поводу воспитания детей! Представление о том, что педагоги должны

именно поучать родителей, не разбирающихся в вопросах воспитания собственного отпрыска, формируется, видимо, еще в рамках учебного заведения. А почему воспитатели не могут обращаться к родителям за такой помощью, ведь родители находятся с малышом с самого дня его рождения и знают своего ребенка гораздо лучше?!

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. Но их можно свести к минимуму!

Данные методические материалы направлены на расширение конфликтологических теоретических и практических знаний, умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающих в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников и развитие у педагогов навыка конструктивного решения конфликта.

В помощь педагогам предлагаются рекомендации по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями детей: общие правила поведения в конфликтной ситуации, типичные ошибки при разрешении конфликта, методы предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций.

Основной материал

Задача общения с родителями для педагога, особенно только начинающего свою профессиональную деятельность, не является рядовой. Нередко возникающие проблемы и конфликты списываются на неопытность педагога, молодость родителей или личностные особенности всех участников взаимодействия. Не секрет, что часто позиция воспитателя кардинально различается по отношению к ребенку и его родителям. Если в отношении воспитанника большинство педагогов готовы реализовывать эмоциональное принятие, любовь, терпеливое взаимодействие, то в общении с родителями переживают в лучшем случае неудовлетворенность, а зачастую обиду, непонимание, возмущение и выраженную агрессию.

Однако дело здесь не только и не столько в личностных особенностях или недостаточной профессиональной компетентности. Общение воспитателя и родителя является совершенно специфическим, неординарным и по-своему даже уникальным вариантом отношений. В чем же состоит своеобразие этого общения, тем более что сама проблема конфликтов часто замалчивается и игнорируется. Считается, что их не должно быть, и общение воспитателей и родителей не омрачают никакие проблемы, а если конфликты появились - это вина педагога. Так ли это?

Отношения воспитателя и родителей детей чрезвычайно парадоксальны и содержат в себе целый ряд противоречий. Поэтому скорее стоит ценить и выделять профессиональное достижение ситуации бесконфликтного, продуктивного общения педагога с семьями воспитанников.

Каковы же причины возникновения конфликтов между воспитателями и родителями? Почему зачастую родители и воспитатели просто не умеют прислушиваться друг к другу и встают по разные стороны баррикад?

Конфликты могут происходить как по объективным, так и по субъективным причинам. Объективные причины – например, недобросовестное отношение воспитателей к своему делу, их низкая квалификация. Субъективные причины действуют, как правило, и со стороны родителей, и со стороны воспитателей:

- 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. Ожидания родителей оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами;

- 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;
- еще одна причина – чем квалифицированнее воспитатель, чем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям, пытаясь передать родителям своё представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребенка. В сознании родителей может сложиться мнение, что воспитатель «навязывает» им свою точку зрения. Естественно, такие нравоучения воздействуют на родителей очень негативно;
- будучи весьма прозорливыми психологами, 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 жгучее удовольствие и утоляя свое любопытство. Поэтому родители должны научиться спокойно и с пониманием относиться к таким вещам.

С юридической точки зрения родитель выступает в роли клиента, заказчика образовательной услуги, а воспитатель в роли непосредственного исполнителя этого заказа. Однако достоверно прочертить границу между образовательными услугами и эмоционально включенным, сопереживающим проживанием педагогом части жизни совместно с воспитанниками чрезвычайно сложно. Воспитатель с большой буквы, воспитатель - гуманист, очевидно, полностью включается в жизнь детей, строя с ними индивидуализированные, субъектные, персонифицированные отношения. Воспринимать ребенка и его родителей только как потребителей образовательных услуг, отношения с которыми заканчиваются с окончанием рабочего дня, практически невозможно. Вместе с тем эти отношения регулируются формальными правилами, как и любая другая профессиональная деятельность.

Другое противоречие состоит в том, что эти отношения могут носить формальный характер, но при этом они чрезвычайно личностные, т. к. связующим звеном в них служит ребенок, который задает глубину и близость связям между воспитателем и родителем, а информация о нем, доступная обеим

сторонам общения, оказывается очень интимной. При этом отношения воспитатель выходят на уровень глубоких не поступательно, как это бывает в личных, дружеских отношениях, за счет снижения психологической дистанции, постепенного взаимного познания, сближения, определения сфер общих интересов, убеждений, ценностей, а за счет близости к ребенку каждого из взрослых. Ребенок разрушает барьеры между ними до того как они оказываются к этому готовы. И если у воспитателя уже есть педагогический опыт и определенное мастерство построения подобных отношений, то многие родители впервые сталкиваются с ситуацией «личностной обнаженности» без согласия.

Существует множество детских игр в группе, когда воспитанники изображают в них семейные отношения (и не только гармоничные), или ситуации, когда ребенок доверительно рассказывает о домашних ссорах, неурядицах, происшествиях. Дети разрушают барьеры своим доверием, потребностью в принятии и понимании. Они нуждаются в удовлетворении потребности в безопасности и эмоциональной поддержке в детском саду, и возможно это только в честных, искренних, доверительных отношениях и предсказуемой, позитивной атмосфере. Поэтому воспитатель невольно становится участником (пусть и косвенным) семейных отношений, а родитель не готов к смене официального тона общения на конфиденциальный (сотрудничающий).

Еще одно противоречие кроется в ценности самого ребенка как личностного смысла для родителей и профессионального смысла для воспитателя. Дошкольник оказывается средоточием смыслов для взрослых, включенных в его развитие, и нередко между воспитывающими сторонами возникает неосознаваемая конкуренция за ценность этого самого ребенка. Конкуренция за эмоциональный отклик, вложенные усилия, разделенный опыт общения с ребенком.

Противоречие может усиливаться и приводить к конфликту, если у родителя, чрезвычайно занятого на работе или в других сферах, возникает чувство вины, что ребенок недополучает из семьи достаточного внимания, любви, тепла. В этой ситуации возможно негативное восприятие со стороны родителя тех близких отношений, которые естественным образом возникают у дошкольника с воспитателем. Конкуренция здесь, конечно, неуместна. Задача воспитывающих взрослых адекватно удовлетворить все базовые потребности ребенка и в первую очередь, потребности в общении, принятии, безопасности.

Это противоречие снимается ценностным, уважительным отношением к личности самого ребенка, признанием его самостоятельности и независимости как полноправного субъекта общения. Вместе с тем

исследования показывают, что хороший детский сад, в котором грамотно выстроена работа по взаимодействию с семьями воспитанников, не разрушает эмоциональные связи ребенка с родителями, а наоборот, способствует их укреплению.

Следующим парадоксом общения педагога и родителя является неизбежно возникающее противоречие между задачами социализации и индивидуализации развития воспитанника, которое отражает общее видимое противоречие личность /общество и растет в ситуациях противопоставления родителями мой ребенок /чужие дети; личное отношение/ требования общества.

Объективные причины этого противоречия состоят в том, что приходя в детский сад, ребенок и его родители часто впервые сталкиваются с социальными требованиями и социальной оценкой развития детей дошкольного возраста со стороны общества.

Различные действия дошкольника не всегда радуют окружающих, и если в домашней среде родители списывали невоспитанность ребенка на детскость или его уникальность, то педагоги, другие дети или их родители ставят вопрос о необходимости воспитания у него культуры поведения, соблюдения правил и норм взаимодействия между людьми: «давай не будем обижать других детей; в группе не принято разбрасывать одежду - для нее есть специальные шкафчики; разве ты не знаешь, что в чужую тарелку залезать нельзя» и т. д.

Общество предъявляет множество, казалось бы, простых правил, но не всегда очевидных для домашней среды. Родители с удивлением обнаруживают, что другие дети следуют этим правилам и сталкиваются с неприятным ощущением, что-то в их системе воспитания не сработало.

Необходимость соблюдения правил поведения в первом социальном институте, неизбежные сложности, возникающие в постепенно формирующихся отношениях с большим количеством сверстников, регуляция поведения новым социальным взрослым, - эти и многие другие нормы, безусловно, играют положительную роль в процессе взросления ребенка, однако не всегда легко принимаются им и его родителями.

Для каждого родителя его ребенок уникален и неповторим, этого же отношения он ждет и от воспитателей. Противоречие снимается созданием оптимальных условий для социализации и индивидуализации детей в дошкольном учреждении, когда каждый ребенок может реализовать свой потенциал с помощью предлагаемых ему видов деятельности, средств и форм развития, удовлетворяющих его индивидуальные потребности, интересы. Активный выбор дошкольником содержания образовательной деятельности и умелое руководство и использование педагогом социально адекватных и эффективных средств развития позволяет включать воспитанников

в общество, не лишая их индивидуальности, а наоборот, позволяя ее реализовать наиболее действенно и продуктивно. Индивидуализация образования ведет не к раздельности и отгороженности, а к ценностной связанности детей друг с другом на основе уважения личности каждого и норм и правил общества, которое объединяет эти личности.

Проблема характеризуется еще и тем, что у самого воспитателя зачастую не сформирован баланс профессиональной позиции в отношении ребенка: в какой степени педагог является представителем общества и носителем социальных норм, правил, универсальных требований, а в какой степени реализует поддерживающий, личностный режим отношений, более типичный для семейных связей. Надежным способом разрешения этого противоречия, как в позиции воспитателя, так и в позиции родителя является ориентация на возрастные задачи развития в качестве показателей социальной зрелости ребенка по одним сторонам развития и детскости и незрелости в отношении других.

Возрастные нормы, опосредованные индивидуальностью ребенка, позволяют определить зону социальных ожиданий (то, что сейчас осваивает), социальных норм (то, что уже должен реализовывать в поведении) и социальных перспектив (те требования, которые пока рано предъявлять).

К базовым противоречиям относятся также различия в системе воспитательных ориентиров, которые определяет, с одной стороны, дошкольное образовательное учреждение, а с другой - семья. Родители реализуют определенную систему воспитания, исходя из своих представлений о развитии детей, семейных ценностей и уровня психолого-педагогической компетентности. У воспитателя как представителя определенной образовательной системы - свои представления, и они могут не совпадать с позицией семьи. Задача выработать общую стратегию является объективно сложной, но достижимой.

Все принципиальные противоречия между воспитательными системами снимаются единством цели - интересами ребенка и деятельностью, направленной на полноценное проживание им детства, обогащение его развития. Хорошим ориентиром в достижении такого единства является осознание педагогами и родителями безусловной ценности детства.

Формы конфликтов в отношениях воспитателей и родителей

Конфликтные проявления относятся к нескольким сферам: к личности каждого из участников общения, эмоциональной сфере, социальным представлениям, информации.

Конфликт «Я» - каждая из сторон (или один из участников общения) переживает обесценивание своего «Я», сомневается в собственной оценке, переживает уязвимость «Я» и пытается восстановить собственный образ за счет другого. Важно понимать, что потенциальная агрессия является только формой защиты и лучший способ преодоления разногласий в такой ситуации — укрепить, поддержать личность партнера по общению, выделив, например, какие-то родительские достижения, успехи ребенка, поддержав конкретные воспитательные усилия.

Формально конфликт может возникнуть на почве различных эмоциональных состояний, в т. ч. плохо контролируемых, разнонаправленных. Часто в общении проявляются эмоции, не связанные с конкретной ситуацией, но возникшие в силу предыдущих обстоятельств. Простое уточнение: «Ваше настроение как-то связано с нашим вопросом?» или «Я вижу, вы расстроены (рассержены и пр.), это по поводу нашего взаимодействия?» позволяет восстановить эмоциональное равновесие или показать партнеру, что он не контролирует эмоции и это угрожает текущему взаимодействию. Кроме того, в процессе общения воспитателя и родителя велик риск выброса эмоций, т. к. отношения, объединяющие их, как подчеркивалось, на поверку достаточно близки, а именно в близких отношениях мы позволяем себе максимальную эмоциональность. Вместе с тем обе стороны не готовы принять сильные эмоции друг друга, т. к. зачастую не осознают эту близость эмоциональных связей.

Меняется общество, меняется социальная ситуация развития и не всегда родитель и педагог синхронизированы в восприятии этих изменений. Представления о правилах поведения и социальных нормах отнюдь не универсальны, что создает необходимость их обсуждения и проговаривания. Отметим, что обсуждение правил социального взаимодействия всегда должно быть аргументированным, подкрепленным той реальной пользой, которую дети и взрослые извлекают из их соблюдения. Тем более что не все родители хорошо понимают, чем занимаются дети в детском саду, что включают в себя образовательные программы и какие отдаленные цели стоят за теми или иными конкретными видами образовательной деятельности. Например, рисование - это не только развитие моторики, пространственных представлений, эстетических чувств и веселый досуг. Занятия по рисованию - основа формирования образного мышления детей, и другими средствами, помимо продуктивных видов деятельности, развить мышление в дошкольном возрасте практически невозможно. Родитель не обязан знать эти закономерности, но узнав, будет совершенно иначе относиться к пропущенному (потому что проспали) занятию.

Напряженность в отношениях нередко возникает в связи с занижением статуса педагога, который воспринимается как обслуживающий персонал, не обладающий особой квалификацией. Статус легко восстановить, просто пригласив родителей поприсутствовать в группе в течение дня, включиться в воспитательно-образовательный процесс, поучаствовать в жизни детского сада. В этом контексте очень важно, чтобы педагог понимал, что его собственный статус по отношению к родителям определяется самоуважением, а по отношению к ребенку — способностью вести за собой, создавать условия для реализации его индивидуальных способностей и качеств, которые позволят ему полноценно прожить данный возрастной период и войти в следующий.

Поддерживая в общении статус родителя, не стоит заставлять его защищаться. Лучше задать вопрос на компетентность, дать почувствовать уверенность в себе и показать, что вы уважаете в нем профессионала как в вопросах воспитания и развития ребенка, так и в собственно профессиональной деятельности (для этого надо знать, кем работают родители воспитанников). А затем обратиться к нему как профессионалу к профессионалу, пусть он признает и вашу компетентность.

Завышение требований в отношении достижений ребенка, связанное, с одной стороны, с незнанием нормативных показателей развития детей, а с другой - с по-прежнему доминирующей ориентацией на сверхпоказатели и опережающее развитие, также является скрытым содержанием конфликтов. Здесь на помощь педагогу должно прийти знание основных положений ФГОС ДО, где одним из базовых принципов дошкольного образования является сохранение уникальности и самоценности детства как периода жизни, обладающего самостоятельным значением, а не в контексте достижения символических показателей: раньше всех научился ходить, читать, писать и пр. Поэтому воспитателю важно раскрыть перед родителями плюсы гуманистического отношения к детству, указать на необходимость отказа от гонки «быстрее, выше, сильнее», которая разрушительно сказывается на формировании личности дошкольника.

Таким образом, общим выводом, подводящим итог стратегиям разрешения и профилактики конфликтов с родителями в педагогическом процессе, является необходимость внутренней настроенности педагога на решение проблемы и переход от эмоционального общения к деловому, конструктивному.

Конфликт - это всегда эмоциональная включенность в ситуацию. Как только вам удастся переключиться на деловое взаимодействие - вы встали на путь разрешения конфликта. Поэтому важно уметь договариваться с родителями, находить способы выхода из трудной ситуации.

Воспитателям необходимо:

1) информировать родителей в том, что будет происходить в детском саду и группе, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

2) показать родителям, как «безболезненно» разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку, в которой будут прописаны правила поведения себя в конфликтной ситуации.

3) научиться педагогам грамотно доносить информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только, потом формулировать проблему.

4) использование воспитателем различных форм и методов в работе с родителями (беседы и консультации с психологом, анкетирование, дни открытых дверей и многое другое).

Родители:

1) прежде всего, должны помнить, что детский сад не заменит родительского воспитания.

2) должны понимать, что поведение ребенка, который попадает в детский сад, кардинально меняется.

3) должны учиться доносить до воспитателей информацию в неконфликтной форме.

К счастью, большинство родителей и воспитателей понимают, что единственно правильный и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве. Прислушиваться друг к другу и действовать сообща - это нелегкий труд, но он сполна вознаграждается гармоничным развитием и счастьем наших детей.

- Первое правило профессионала системы образования – открытость коммуникации. Именно открытое общение является профилактикой конфликтов.
- Очень важным в общении с родителями является формирование системы «МЫ» как ориентации на совместные цели в воспитании и развитии детей.
- Необходимо использовать технику активного слушателя (уметь слушать и слышать).
- Информировать родителей о нормах и закономерностях развития, о возрастных рисках и кризисах. Постоянно обновляйте свои знания и анализируйте имеющийся опыт.

- Формулируйте правила общения с родителями (можно предложить совместно составить правила взаимодействия или «кодекс общения»).
- Умейте выстраивать психологические границы (установите внутреннее правило: Высказывать свою мысль после того, как мысленно перескажите мысль собеседника и убедитесь. Что всё правильно поняли).
- Переключайте собеседника на информационные сообщения. Конфликт всегда связан с эмоциями, а обсуждение конкретной информации позволяет снизить эмоциональную напряжённость ситуации и перейти к деловому обсуждению вопроса.
- Научитесь выжидать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать своё мнение – это позволит обдумать свою реакцию и снизить эмоциональное напряжение.
- Сохраняйте способность получать удовольствие от общения с детьми и их родителями.
- Включайте родителей в совместное с детьми творчество(творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместная деятельность сближает).
- Проанализируйте типичные жалобы. Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, вам стоит изменить какие – то моменты в своих отношениях к родителям или общении с детьми.
- Очень важно сохранять открытость к критике и готовность меняться.
Помните: профессиональной задачей педагога является умение «транслировать» этику общения родителям и научить их делать также.

Главное - помните, что не вы родитель ребенка и не вы принимаете решения в его жизни. И даже если вам кажется, что вы любите своего воспитанника и заботитесь о нем больше, чем его семья, профессиональная задача педагога - транслировать эти отношения родителям и научить их делать также.

Список используемой литературы:

1. Давыдова О. И., Майер А. А., Богославец Л. Г. Интерактивные методы в организации педагогических советов в ДОУ. – СПб: «ДЕТСТВО – ПРЕСС», 2008. – 170с.
2. Ромаева Н. Б. Интерактивные формы работы с кадрами (методические материалы) / авт. – сост. Н. Б. Ромаева
3. Интерактивная педагогика в детском саду. Методическое пособие/ Под. ред. Н.В.Микляевой. – М.: ТЦ Сфера, 2012. – 128с. (Библиотека журнала «Управление ДОУ»)
4. Научно-методический журнал для педагогов и родителей «Детский сад от А до Я» № 5, 2015
5. Научно-методический журнал «Методист ДОУ» № 16, 2015
6. Научно-методический журнал «Методист ДОУ» № 13, 2014
7. Майер А.А. Управление инновационными процессами в ДОУ: Методическое пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2008. – 128с. (Приложение к журналу «Управление ДОУ»)
8. Научно-практический журнал «Управление ДОУ» № 6, 2014
9. Журнал «Справочник старшего воспитателя» № 10, 2015
10. Научно – практический журнал «Дошкольная педагогика» № 11, 2012

Приложение 1

Рекомендации для воспитателей по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями детей

1. Открытость коммуникации - первое правило профессионала системы образования. Именно открытое, содержательное общение является эффективной профилактикой конфликтов. Поэтому нужно давать родителям максимум информации как текущего, так и общего характера. Необходимо общаться: объяснять, обсуждать, рассказывать. Другого варианта нет! Само содержание профессиональной деятельности педагога требует непрерывного, содержательного взаимодействия, а в ситуации осознанного движения навстречу родителю это взаимодействие будет позитивным. Оптимально, если общение с родителями носит не спонтанный, а системный характер: есть выделенные часы для конфиденциального общения (чтобы не отнимать время от работы с детьми), проводятся групповые мероприятия, организуются традиционные формы взаимодействия. Но и спонтанная краткая беседа «здесь и сейчас» иногда бывает чрезвычайно важна, т. к. позволяет определить потенциальные источники конфликта. Кроме того, общение должно быть честным и искренним. Стоит стремиться к непротиворечивости коммуникации, т. е. согласованности вербальных и невербальных посланий.
2. Важным в общении с родителями является формирование системы «МЫ» как ориентации на совместные цели в развитии и воспитании детей, восприятие взаимодействия не с позиции смены присматривающего за ребенком или реализации сферы платных услуг, а с точки зрения «Как мы можем вместе сделать детство полноценным?». Очевидно, что и с формальных позиций обращение к категории «мы» позволяет находить точки соприкосновения, подчеркивать сходство, а не фиксироваться на различиях, подпитывая конфликт. Поэтому важно вербально обозначать общие задачи и интересы. Обращайтесь к интересам ребенка как глобально, так и на микроуровне, например, в ситуации, когда собеседник становится груб: «Вы думаете, детям полезно было бы слышать беседу в такой форме?» или «Как вы считаете, какие выводы сделают дети, став свидетелями нашей беседы?».
3. Развивайте умение выстраивать психологические границы, что тоже поможет вам избежать конфликтов в определенных ситуациях. Конкретными приемами построения психологических границ в общении является уважительное отношение к ценностям собеседника, отсутствие домыслов и интерпретаций его мнения, принятие на себя ответственности только за свои действия. Установите внутреннее правило: высказывать свою мысль, свой ответ или возражение только после того, как вы вслух пересказали мысль собеседника как можно точнее и убедились, что правильно поняли его:

«Правильно ли я поняла, что вы хотели... Давайте уточним, вы имели в виду ...». Достоинство этой стратегии состоит в том, что вы максимально точно понимаете собеседника и одновременно вынуждаете его отказаться от скрытых игр, направленных на манипулирование, унижение, достижение неявных целей.

4. Используйте техники активного слушания и «Я»-высказывания, которые являются универсальными стратегиями эффективного общения. Активное слушание состоит в повторении высказываний собеседника в утвердительной форме, направленном на понимание, подтверждение и принятие слов партнера. Тем самым партнеру подается надежный сигнал признания важности его слов и его авторитета как личности в целом. «Я»-высказывания (сообщения от первого лица) позволяют обозначить собственный взгляд на ситуацию, не оказывая давления на партнера по общению.

5. Информировать родителей о возрастных нормах и закономерностях развития детей, а также о возрастных рисках и кризисах развития. Постоянно обновляйте свои знания и анализируйте имеющийся опыт. Не останавливайтесь на достигнутом уровне профессионализма! Каждый конкретный ребенок предложит вам свою задачку, требующую оригинальных решений, что позволит вам сделать удивительные профессиональные открытия.

6. Откажитесь от попыток установить справедливость и определить, кто прав, а кто виноват. В межличностных отношениях, особенно эмоционально насыщенных, каковыми и являются отношения с родителями воспитанников, у каждого своя правда. Универсальных законов справедливости пока не изобрели. Важнее попытаться преодолеть эгоцентризм и встать на позицию партнера по общению, понять, что стоит за его «правдой».

7. Не становитесь «мамочкой» родителям воспитанников, не пытайтесь буквально учить даже молодых родителей, давать им указания, что правильно или неправильно. По законам межличностных отношений, тот, кто занимает позицию родителя, всегда получает в партнеры ребенка, а ребенок может быть непослушным. Важно строить общение на равных, признавая право родителя принимать решения и даже ошибаться, и при этом верить в его позитивную направленность и стремление заботиться о своем ребенке. Обсуждение эффективности разных воспитательных стратегий, примеры использования различных поощрений будут продуктивнее. Вооружите родителей компетентностями в системе поощрений и наказаний, покажите, как можно влиять на ребенка или мотивировать его, как помочь ему справиться с сильными чувствами или выйти с достоинством из трудной ситуации.

8. Попробуйте отгадать потребности, которые мотивируют поведение партнера по общению в данной конкретной (возможно, конфликтной) ситуации. Психология человека настолько сложна, что в каждый момент

времени активны не менее трех потребностей, а значит, сегодняшняя стычка с родителем может быть направлена не только на защиту им интересов своего ребенка («не уделили достаточно внимания»), но и на самоутверждение или даже поиск информации. Причиной конфликтной ситуации может стать также предшествующий конфликт на работе, выплеск раздражения голодного человека, неосознанное желание продлить общение, пусть и конфликтное, потому что не хочется забирать ребенка (дома его контролировать сложнее) и т. д. Потребности и мотивы могут быть самыми разными: от простых и понятных, до скрытых и замысловатых. А теперь проделайте то же самое упражнение в отношении себя и ответьте на следующие вопросы: «Почему вы продолжаете спорить и отстаивать какую-то точку зрения?», «Почему очень эмоционально реагируете на конкретного человека?», «Почему стремитесь доказать свою правоту?», «Какие мотивы (не менее трех) стоят за вашим поведением?».

9. Переключайте собеседника на информационные сообщения. Конфликт всегда связан с эмоциями, а обсуждение конкретной информации позволяет снизить эмоциональную напряженность ситуации и перейти в деловое обсуждение вопроса. Информируйте родителей о событиях в детском саду, о достижениях и успехах их ребенка, интересных данных, касающихся детства.

10. Формулируйте правила общения с родителями. Предложите им совместно составить правила взаимодействия (или кодекс общения). Пусть они озвучат свои ожидания, свои «нельзя», которые неукоснительно должны соблюдаться в группе, приведут примеры допустимого поведения в конкретных ситуациях. В свою очередь вы тоже можете перечислить простые, подкрепленные примерами из жизни правила общения для детей и взрослых. Проведите это обсуждение в форме деловой игры, возможно, с участием воспитанников, мнение которых о «сложных ситуациях общения» будет не только забавным, но и полезным.

11. Умейте выгадать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать свое мнение. Скорость мышления и принятия решений у всех разная и отнюдь не связана с их эффективностью или гибкостью. Часто необходимо небольшое дополнительное время, чтобы обдумать вопрос или проанализировать ситуацию. В непосредственном общении выгадать такую паузу бывает сложно. Кроме того, педагогическая деятельность является достаточно непредсказуемой. Непостоянство образовательной среды, значительное присутствие элемента неопределенности также сказывается на позиции педагога. Для него всегда есть риск принятия неоптимального решения, т. к. ситуации общения, а особенно педагогического общения, чрезвычайно сложны, и нет готовых рецептов, шаблонных вариантов действия. В трудных ситуациях принятия решения или поиска способа реагирования стоит научиться брать

паузу, которая позволит выиграть чуть больше времени на адекватную реакцию. Например, потренируйтесь «нечаянно» ронять предметы - пока вы поднимаете какую-то вещь, у вас есть несколько лишних секунд, чтобы выключиться из непосредственного контакта, обдумать свою реакцию, альтернативные решения. Кроме того, такой выход из ситуации непосредственного взаимодействия позволит снизить эмоциональную напряженность.

12. Переключайтесь в ситуации конфликта на отдаленные перспективы. Жизнь не заканчивается конкретной ситуацией взаимного непонимания, но совершенно точно выходит за его пределы. Попробуйте в процессе беседы с родителями обсудить не только текущие вопросы, но и будущие положительные события в жизни ребенка, его семьи или детского сада. Сохраняйте способность получать удовольствие от общения с детьми и их родителями.

13. Используйте технику созидательного альтруизма - политика добрых дел заразителна. Даже закоренелый прагматик в ответ на ваши «добрые дела» в соответствии с социально-психологическим законом социального одобрения вынужден будет ответить любезностью. Шаг за шагом формальные любезности будут приближать вас к истинному сотрудничеству. Кроме того, существует феномен «самоисполняющегося пророчества», когда уверенность в позитивном разрешении событий ведет к ожидаемому результату. И дело здесь не в мистике, а в том, что наша психика откликается на те установки, которые мы ей задаем. Установка «Я найду точки соприкосновения с этим родителем» активизирует заинтересованность, позитивные невербальные сигналы и стремление понять друг друга. Установка «С этим родителем невозможно общаться» даст сигнал психике обнаруживать все больше негативных качеств, выделять только отрицательные характеристики и посылать невербальные сигналы отвержения, которые сразу распознает партнер по общению.

14. Включайте родителей в совместное с детьми творчество. Любая творческая деятельность способствует развитию и позволяет изменить в положительную сторону характер общения. Творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместное творчество всегда сближает.

15. Проанализируйте типичные жалобы. Если они систематически поступают от разных родителей, возможно, вам действительно стоит изменить какие-то моменты в своем отношении к родителям или общении с детьми. Важно сохранять открытость к критике и готовность меняться.

Приложение 2

Консультация «Стратегия поведения педагога в конфликте»

Конфликт - это процесс резкого обострения и борьбы двух или более сторон - участников в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из его участников. Чтобы отличить конфликт от конфликтной ситуации, нужно запомнить следующую формулу: проблема + конфликтная ситуация + участники + инцидент = конфликт.

Единой стратегии в поведении воспитателя в конфликтной ситуации быть не может, т.к. все зависит от индивидуальной ситуации. А ситуации могут быть простыми и сложными. Конфликты надолго разрушают систему взаимоотношения между родителями и учителем, между учеником и учителем, вызывают у учителя глубокое стрессовое состояние, неудовлетворенность своей работой. Этапы и возможные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Общие правила поведения в конфликтной ситуации во время разговора:

1. Будьте, спокойны, сдержаны;
2. Выслушайте говорящего до конца, не перебивая;
3. Покажите эмоционально свою заинтересованность в решении конфликтной ситуации (мимика, жесты);
4. Покажите свою доброжелательность;
5. Всегда нужно поблагодарить за информацию:
- Спасибо за информацию, я разберусь, приму меры (родитель, особенно если он не прав, ждет отпора, агрессии со стороны воспитателя), а эта противоположная реакция выбивает его из колеи и конфликт не разрастается, т.к. родитель ждет совсем другого).
6. Нужно держать нейтралитет;
7. Обсуждать с родителем только саму ситуацию, не переходить на личностные качества детей, т.е. обсуждать поступок;
8. Никогда не обсуждать с родителями других детей, педагогов, родителей;
9. Необходимо проинформировать родителей о разрешении конфликтной ситуации, о принятых мерах;
10. Если меры, принятые для разрешения конфликтной ситуации, не удовлетворяют родителей можно пригласить для его решения третье - лицо (например, психолога). Для более глубокого диагностического обследования нужно согласие родителей (письменное).

Типичные ошибки при разрешении конфликтов

1. Попытки разрешить конфликт без выяснения его истинных причин, т.е. без проведения диагностики. Часто попытки администрации погасить конфликт на личном уровне, добиться замирения оппонентов не приводят к положительным результатам вследствие того, что не решается базовая проблема, приведшая к конфликту. Вынужденные взаимодействовать оппоненты каждый раз вновь «спотыкаются» о базовую проблему и воспроизводят конфликт.
2. Преждевременное «замораживание» конфликта. Простое «разведение» сторон и разграничение областей их деятельности могут дать определенный положительный эффект. Но даже замена действующих субъектов при сохранении объективных причин конфликта приведет к его возобновлению уже в другом действующем составе. Преждевременное «замораживание» конфликта, это остановка, не меняющая сути объективной ситуации, поэтому его ни в коей мере нельзя принимать за разрешение конфликта. Преждевременное «замораживание» чревато возобновлением конфликта в еще более острой форме. Имеет смысл лишь «замораживание», проводимое после содержательного разрешения конфликта и подписания соответствующего договора между сторонами.
3. Неверно определены предмет конфликта и оппоненты. Даже если проведена диагностика компонентов конфликта, нельзя исключить вероятность ошибки в определении предмета конфликта и его реальных оппонентов. Иногда активно выступающие оппоненты на самом деле не являются самостоятельными игроками и действуют по наводке реальных оппонентов, предпочитающих по тем или иным причинам находиться в «тени». Для того чтобы избежать такой ошибки, диагностику следует проводить по максимально развернутой схеме, в которой главным вопросом, требующим ответа, является вопрос: кому это выгодно?
4. Запаздывание с принятием мер. Даже если конфликт был задан объективными причинами, он имеет тенденцию к распространению на межличностные отношения. Если по этому показателю конфликт перешел в хроническую форму, то и эффективных организационных решений бывает недостаточно для его разрешения. Оппоненты еще долгое время в той или иной степени продолжают испытывать личную неприязнь друг к другу.
5. Некомплексность, односторонность мер силовых или дипломатических. Опыт показывает, что наиболее эффективно сочетание разнообразных мер разрешения конфликта, которое позволяет актуализировать разноуровневые мотивы оппонированных сторон,
6. Неудачный выбор посредника. Выбор посредника, ведущего переговоры с обеими сторонами, не может быть случайным. Посредник должен быть

равноудален от оппонентов и одновременно равноприближен к ним. Лучше всего, если какой-либо частью своей биографии он соприкасается с обеими сторонами и может считаться своим каждой из сторон. Если положение посредника асимметрично относительно оппонентов, это снижает доверие к нему у одной из сторон.

7. Попытки посредника разыграть свою собственную «карту». Оппоненты должны быть уверены в том, что помыслы посредника направлены исключительно на разрешение конфликта. Если он даст повод даже отчасти усомниться в своей мотивации, переговоры по урегулированию конфликта могут немедленно зайти в тупик.

8. Пассивность оппонентов. Оппоненты не достигнут желаемого компромисса, если в его поисках будут ограничивать свою активность. Некоторые конфликтологи считают, что более активную позицию должна занимать сторона, находящаяся в менее выгодной ситуации. Наверное, правильнее будет сказать, что активными должны быть обе стороны. При этом потери от бескомпромиссной позиции в стратегическом плане не могут быть выгодны ни одной из сторон. В очевидно конфликтной ситуации нельзя отсидеться, переждать. Раньше или позже инцидент может привести к еще более драматическим потерям для обеих сторон.

9. Отсутствие работы с эмоциями и напряженностью. Конфликту всегда сопутствуют большая напряженность и эмоциональные переживания. Эти явления, как правило, существенно меняют и восприятие, и деятельность сторон. Очень опасно, если эмоции возьмут верх над разумом. Так может произойти, если переговоры по содержанию конфликта не сопровождаются психологической работой по снижению уровня напряженности и эмоционального фона.

10. Отсутствие работы со стереотипами. Эмоциональные перегрузки могут приводить к активизации стереотипного восприятия, упрощающего картину мира и социальных отношений. Иногда проявляется так называемый эффект «туннельного» видения, при котором из поля зрения оппонентов выпадают целые области реальности, видимое лишается оттенков, становится черно-белым. Необходимо использование техники расширения поля сознания, смены точек зрения, рефлексивного понимания ситуации, например с позиции противоположной стороны.

11. Генерализация конфликта (не было мер по его ограничению, локализации). Естественное стремление конфликтующих сторон состоит в усилении своих позиций. Одно из направлений такого усиления - привлечение на свою сторону сильных сторонников. Если этого не остановить, может произойти качественное расширение зоны конфликта, в него будут вовлекаться все новые

оппоненты. Поэтому одной из первых должна стать договоренность об ограничении зоны конфликта и числа оппонентов.

12. Ошибки в договоре. Содержание договоренности должно быть зафиксировано в письменном виде независимо от масштаба конфликта. Работа над письменным текстом договора существенно преобразует процесс переговоров, делает его более рациональным и значимым. В то же время, ошибки в таком тексте могут обесценить весь трудный процесс достижения договоренностей. Речь идет об ошибках содержательных, из-за которых стороны и посредники не предусмотрели каких-либо аспектов ситуации. Такие ошибки обычно приводят к тому, что одна из сторон успешно нарушает непредусмотренные пункты договоренности и делает это на вполне законном основании. О таких пунктах она не договаривалась и посему свободна от каких-либо обязательств.

Пример процедуры разрешения конфликтной ситуации

Основная задача работы конфликтолога состоит в переводе конфликта из неуправляемого состояния в позитивно управляемое, придании ему рациональных форм.

Первый этап. Диагностика конфликта.

На первом этапе проводится диагностика параметров конфликта. Одним из основных методов диагностики является интервью основных участников конфликта и лиц, не принимающих в нем непосредственного участия, $\frac{3}{4}$ руководителей и подчиненных конфликтующих сторон. Целями этого этапа работы являются:

- Определение основных действующих сил. Изучение их характеристик. Выявление главных различий в интересах, которые привели к конфликту.
- Выявление их отношений в предконфликтной фазе. Выяснение намерений участников и приемлемых для них способов преодоления конфликта.
- Определение степени остроты конфликта.
- Выявление стереотипов восприятия и механизмов конфликтного поведения.

Второй этап. Оценка конфликта.

- Типологизация конфликта.
- Оценка стадии развития конфликта.
- Оценка и исследование всех возможных путей развития и преодоления конфликта. Разработка «дерева» сценариев развития конфликта. Итогом этого этапа может стать документ, содержащий оценку конфликта и предложения по его преодолению. С ним знакомятся конфликтующие

стороны.

Третий этап. Интервенция.

- Проведение переговоров с конфликтующими сторонами, сначала отдельных, затем совместных.
- Создание атмосферы диалога.
- Снижение психологической напряженности.
- Рефлексия вместе с участниками конфликта социальных и психологических мифов, предрассудков и стереотипов.
- Создание у оппонентов позитивных установок.
- Преодоление явлений «замкнутости» в сознании оппонентов.
- Освоение оппонентами эмпатического видения позиции другого оппонента.
- Помощь в разработке договора между оппонентами.
- Подписание договора о принципах взаимодействия между оппонентами.
- Мониторинг соблюдения условий и процедур договора.

Как бы руководители того или иного уровня ни старались «отшлифовать» механизм управления в своих компаниях, современная ситуация на рынке такова, что постоянные изменения неотвратимы. Поэтому намного полезнее направить усилия на «шлифование» самих процедур введения изменений в управление и функционирования организации. В частности, руководители и подчиненные нуждаются в проверенных процедурах взаимодействия в конфликтных ситуациях, которые всегда сопровождают или предвосхищают изменения.

Задание. Опишите виды конфликтов, наиболее часто встречающихся в вашей группе. В чём причины этих конфликтов?

Приложение 3

«Стратегия поведения педагога при конфликтной ситуации с родителями» (Рекомендации педагогам)

1. При взаимодействии с родителями не допускать преобладания отрицательных эмоций;
2. Признать, как минимум, половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации, а не перекладывать всю вину на родителей;
3. Помнить, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (если папа - «большой начальник», он и с педагогом может начать разговор как с подчиненным);
4. После конфликта постараться дать возможность успокоиться себе и родителям;
5. Не избегать общения после конфликта;
6. Через некоторое время обсудить проблему, разобрать причины эмоциональных реакций, как родителей, так и педагогов;
7. Выработать общую точку зрения и наметить общую стратегию, чтобы подобное не повторилось.

Необходимо также понимать, что в непростых жизненных ситуациях мы все можем стать «трудными» для окружающих нас людей. Для того чтобы минимизировать проблемы во взаимодействии педагогов и родителей, необходимо учитывать следующее:

- как родители, так и педагоги могут испытывать трудности во взаимодействии, например из-за возрастных и половых различий;
- значимые различия в уровне образования могут стать барьерами во взаимодействии;
- как педагоги, так и родители могут испытывать трудности во взаимодействии из-за плохого физического и (или) эмоционального состояния; - родитель и педагог могут напоминать друг другу по внешним и (или) внутренним качествам человека, взаимодействие с которым ранее носило негативный характер;
- психологические типы педагога и родителей могут быть трудносовместимыми, что может осложняться недостаточной гибкостью и недостаточной компетентностью в общении.

Рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей.

Эта типология (8 психологических типов «трудных» родителей) достаточно условна, однако, разглядев в себе или в партнере по

взаимодействию определенный психологический тип, можно выработать стратегию эффективного взаимодействия.

1. «Паровой каток». Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым.

Рекомендации. Лично к вам агрессия не имеет отношения — он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения. Оставляйте последнюю реплику за собой.

2. «Скрытый агрессор». Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка.

Рекомендации. Никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» В открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например при помощи шутки.

3. «Разгневанный ребенок». Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой.

Рекомендации. Дайте разрядиться, проявите сочувствие.

4. «Жалобщик» Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован.

Рекомендации. Покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

5. «Всезнайка» Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью.

Рекомендации. Не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: «может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить такого родителя в союзника.

6. «Молчун» Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь.

Рекомендации. Не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов.

Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

7. «Сверхпокладистый». Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту.

Рекомендации. Необходима четкая договоренность: что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

8. «Скрытный». Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению.

Рекомендации. Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

Семинар - практикум

Тема: «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ»

I. Теоретическая часть

Целью практикума является расширение конфликтологических теоретических и практических знаний, умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающих в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников.

Задачи:

1. Провести анализ понятия «конфликт», расширить представление педагогов о причинах и факторах возникновения конфликтов, изучить динамику и функции конфликта, проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействий на межличностные отношения и на отношение к собственной личности педагога;
2. Познакомить педагогов с методами предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций;
3. Способствовать развитию у педагогов навыка конструктивного решения конфликта.

Проблема взаимодействия общественного и семейного институтов воспитания на протяжении многих лет не теряет своей актуальности. В современной ситуации это объясняется, прежде всего, крупными социально-экономическими преобразованиями в России, которые не могли не коснуться системы образования. Наряду с формированием новых моделей отношений семьи и учреждений образования растет взаимное недоверие этих воспитательных институтов. Разобщенность и критика в адрес друг друга неизбежно ведут к конфликтным ситуациям в системе «педагог - родитель».

Конфликтные ситуации могут возникать в работе даже высокопрофессиональных, опытных воспитателей, а страдает в результате наиболее уязвимое звено - ребенок. На фоне повышения общего уровня конфликтности современного общества отдельного внимания заслуживает готовность и способность педагога использовать конфликтологические знания, умения и навыки в профессиональной деятельности для предупреждения и разрешения различных межличностных конфликтов, в том числе конфликтов, возникающих в образовательном процессе дошкольных учреждений с родителями воспитанников.

Как показывают данные научных и эмпирических исследований, современному педагогу для решения этой и многих других проблем во

взаимоотношениях с семьей недостает психологической и коммуникативной культуры.

Современному воспитателю нужна специальная подготовка, направленная на формирование более высокого уровня профессионально-педагогической культуры, благодаря чему у педагога появится осознание необходимости преобразования профессиональной деятельности на основе замены одних приемов взаимодействия с родителями другими и овладения новыми технологиями общения с ними.

Для решения конфликтных взаимоотношений между педагогами и родителями недостаточно дать педагогам теоретические знания по конфликтологии, необходимо на практике отработать приемы выхода из конфликтных ситуаций. Подобные практические формы выбраны не случайно.

По мнению многих исследователей, одна из важнейших целей таких форм работы - развитие самосознания участников в конкретной профессиональной деятельности. В процессе самосознания педагог меняет что-то в себе, анализирует возможности и особенности своей личности, деятельности, творчества. С помощью практических упражнений, например, педагоги ставятся в ситуации, решение которых «наталкивает» на преодоление стереотипов мышления, ранее сложившихся и привычных способов деятельности, что стимулирует творческую активность.

Тренинги и семинары могут проводиться в форме упражнений, инсценировок педагогических ситуаций с последующим анализом, обобщением, обменом опытом, анализом ошибок. В деловых играх воспитатели также воспроизводят жизненные ситуации, требующие действий, связанных с решением вполне конкретных, порой нестандартных задач. Вместе с тем многие моменты игры, будучи условными, позволяют педагогам предлагать варианты решения задачи, проявляя свое творчество. В результате таких игр-занятий закрепляются свойства, качества, умения и навыки, необходимые воспитателю для выполнения социальных и педагогических функций при взаимодействии с семьей.

Независимо от формы методического мероприятия используемые приемы необходимо подбирать так, чтобы педагог учился:

- культуре общения;
- соблюдению уважительного отношения к личности собеседника;
- отказу от форм конфликтной субкультуры;
- выражению интереса к мнению собеседника жестами, репликами, мимикой, поощрению его к высказываниям.

Воспитатели нередко отмечают у себя низкий уровень коммуникативности, а также отсутствие таких важных качеств, как способность к эмпатии, рефлексии и самоконтролю. Очень важно научиться каждому педагогу выступать в двух ролях: как «официальное лицо» - представитель образовательного учреждения и как доверительный собеседник, с которым можно поделиться проблемами, не опасаясь осуждения.

Таким образом, решая специально созданную конфликтную ситуацию на методическом мероприятии, педагог получает опыт разрешения спорных вопросов с родителями воспитанников в реальной жизни.

II. Практическая часть «Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей»

1. Упражнение «Яблоко и червячок»

Старший воспитатель (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 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.

2. Теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог – родитель».

Старший воспитатель: 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 обуславливает 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 осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

Предложение способов разрешения конфликтных ситуаций.

Старший воспитатель: Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и своим собственным. (Старший воспитатель раздает участникам, семинара заранее приготовленные распечатки модели «Способы выхода из конфликтной ситуации»).

Старший воспитатель: Конкуренция или соревнования - предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, максимизация собственного выигрыша и стратегии поведения, и полное игнорирование интересов партнера.

Избегание характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера. Смысл этой стратегии – в уходе от контакта, истинного взаимодействия, потеря собственных целей ради исключения выигрыша другого.

Компромисс - достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны. Суть данной стратегии в неполном достижении целей партнерами ради условного равенства.

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

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Данная стратегия является наиболее продуктивной с точки зрения эффективности взаимодействия и как наиболее успешная с точки зрения самочувствия участников общения и их взаимоотношений. Вместе с тем, она очень трудна в реализации, так как требует от партнеров по общению значительных психологических усилий по созданию позитивного климата, разрешению возникших противоречий в духе взаимопонимания, уважения к интересам другого.

(Старший воспитатель 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. Необходимость срочного разрешения конфликта	Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью.	Испытывание чувства неудовлетворенности и 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 отношение	Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.
----------------	---	--	--

Старший воспитатель: 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:

Соревнование: «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!»

Метод «парафраз»

Цели:

1. Познакомить педагогов с техникой выхода из конфликтной ситуации.
2. Научить замечать и конструктивно реагировать в условиях конфликта.

Упражнение 1. «Возражение»

Цель - научить использовать метод «парафраз» в конфликтных ситуациях.

Описание:

Психолог или каждый участник предлагает вариант какого-либо возражения из практической деятельности. Остальные педагоги высказывают те или иные

возражения в ответ. Задача участников - найти с помощью метода «парафраз» оптимальные варианты преодоления сопротивления. При этом участники корректируют его в той мере, в которой ответ будет соответствовать параметрам парафразы и удовлетворять ожидания партнера. Поиск вариантов идет до тех пор, пока «оппонент» не скажет, что теперь он готов содержательно общаться, что сопротивление действительно преодолено.

Пример

Возражение	Привычный ответ, усиливающий возражение	Парафраз
Я не собираюсь обсуждать это с вами!	А, ну ладно, можно, я вам предложу... <i>Ошибка.</i> Переход на позицию избегания.	Вижу, вы предпочитаете поговорить об этом с кем-то из нашего детского учреждения, скажите, с кем именно?
Общаться с вами - сущее наказание!	Нет, ну тут вы не правы... <i>Ошибка.</i> Переход на позицию доминирования, сопровождающийся уличением оппонента в некомпетентности, - прямой путь к конфликту.	Понимаю, у нас есть нерешенные вопросы. Поэтому я готова вас выслушать и постараться разобраться с ними
В нашем саду не создадут необходимые условия для полноценного развития ребенка!	Ну, в отличие от других садов у нас... <i>Ошибка.</i> Попытка вступить в неподготовленную дискуссию о конкурентах.	Варианты ответов. Педагоги предлагают вариант какого-либо возражения из своей практической деятельности.

Мы не будем покупать мебель в нашу группу по такой цене!	Нет, ну... вы посмотрите, может. <i>Ошибка.</i> Переход на позицию уступок. Скорее всего, оппонент добьется максимально выгодных для себя условий	
--	---	--

Упражнение 2 «Интонация»

Цель – показать речевую роль в ситуации общения.

Описание:

Каждому участнику нужно произнести слово «здравствуйте» (слово «да») с разной интонацией: со злостью, с радостью, с грустью, с жалостью, с тоской, с презрением.

После завершения упражнения оценивается подтекст, который вкладывается в приветствие к партнеру по общению. Обсуждается значимость интонации в успешном общении с собеседником.

Упражнение 3 «Задай вопрос»

Цель - научить задавать открытые вопросы.

Описание:

Психолог передает мяч участнику и задает закрытый вопрос. Участник отдает мяч и переформулирует закрытый вопрос в открытый.

Варианты закрытых вопросов:

- Вы хорошо усвоили технику «парафраз»? (Вариант ответа: «Как вы поняли технику «парафраз?»)
- Вам хочется потренироваться в группе?
- Вам понадобятся подсказки во время игры?
- Вы сейчас хорошо себя чувствуете?
- Вам нужно то, что я сейчас провожу?

Упражнение 4. «Испорченная пластинка»

Цель - научить находить емкую фразу, содержащую в себе важное сообщение партнеру по общению, которую можно было бы повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора.

Описание:

Психолог задает утверждение, участники подбирают емкую фразу, которую можно повторить не более трех раз.

Пример

Психолог: «Я думал, вы меня поняли!»

Участник: «Я готова еще раз вас выслушать».

Психолог: «Что толку вам говорить, вы не понимаете элементарных вещей!»

Участник: «Я готова еще раз вас выслушать».

Психолог: «Может, вы не хотите меня понять?»

Участник: «Я готова еще раз вас выслушать».

Условия подачи негативной обратной связи.

Очень часто в течение дня между детьми и взрослыми происходят ситуации, в которых ребенок ведет себя не правильно, агрессивно, демонстративно и т.д. В вечернее время педагоги, преподнося эту информацию родителям, не всегда выбирают правильную подачу информации. На обвинения и нападки педагогов по поводу воспитания их детей, родители начинают реагировать агрессивно, так как для них их чадо самое - самое. Для того, чтобы донести до родителей информацию о том, как вел себя ребенок и родители отреагировали спокойно необходимо соблюдать определенные условия. Прежде чем вы расскажете о нехорошем поступке ребенка, необходимо сказать, что хорошего совершил ребенок в течение дня (3 «+»), и только потом отрицательный поступок.

Пример: Миша позитивный мальчик, охотно помог чистить участок от снега, хорошо работа на математике, и еще я хотела сказать, что он ударил сегодня Настю, она обиделась и горько плакала.

При подаче информации не говорите оценочно «Ты и Вы». Ваша цель. Не заставить партнера сделать то, что вы просите, а только быть услышанными и не перейти в зону конфликтной ситуации.

Консультация для педагогов

«Способы выхода из конфликтных ситуаций педагогов и родителей»

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.

Всегда есть нечто, что объединяет людей. Ощущение связи помогает установить доверительные отношения в коллективе. 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 обуславливает 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».

Какие есть варианты разрешения конфликтов? Их множество. И тут нет готовых рецептов. Каждый выбирает свой путь. Можно посетить психолога и в процессе терапии научиться грамотно действовать в конфликте. Встать на позицию другого в конфликте (другой человек в конфликте – тоже Вы!). Посмотреть на ситуацию с места стороннего наблюдателя, и после того, как ситуация рассмотрена с трех сторон суметь найти решение. Проигрывание конфликтных ситуаций и найти способы их разрешения.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бесконфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию к конструктивному соглашению.

Памятка для педагогов:

«Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями».

1. При взаимодействии с родителями не допускать, чтобы преобладали отрицательные эмоции.
 2. Признать как минимум половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации, а не перекладывать всю вину на родителей.
 3. Помнить, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (если папа - «большой начальник», он и с педагогом может начать разговор как с подчиненным).
 4. После конфликта дать возможность успокоиться себе и родителям.
 5. Не избегать общения после конфликта. Через некоторое время обсудить случившееся, разобрать причины эмоциональных реакций как родителей, так и педагога.
 6. Выработать общую точку зрения на причины случившегося и наметить общую стратегию, чтобы подобное не повторялось.
- Необходимо также понимать, что в непростых жизненных ситуациях мы все можем стать «трудными» для окружающих нас людей.

Для того чтобы минимизировать проблемы во взаимодействии педагогов и родителей, необходимо учитывать следующее:

1. Как родители, так и педагоги могут испытывать трудности во взаимодействии, например, из-за возрастных и половых различий.
2. Значимые различия в уровне образования могут стать барьерами во взаимодействии.
3. Как педагоги, так и родители могут испытывать трудности во взаимодействии из-за плохого физического и (или) эмоционального состояния.
4. Родитель и педагог могут напоминать друг другу по внешним и (или) внутренним качествам человека, взаимодействие с которым ранее носило негативный характер.
5. Психологические типы педагога и родителей могут быть трудносовместимыми, что может осложняться недостаточной гибкостью и недостаточной компетентностью в общении.