

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
Уповорского муниципального района Уповорский детский сад "Солнышко"
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности
по физическому направлению развития детей
627180, с. Уповоро, ул. Б. Янтимилова 33, тел./факс : 3-22-86

**Практикум для педагогов
«Конфликт воспитатель-родитель.
Причины возникновения и пути решения»
для воспитателей**

Подготовила:

Мусина Елена Николаевна,

Педагог-психолог МАДОУ УМР

Уповорский детский сад

«Солнышко»

с. Уповоро, 2022 г.

Цель практикума: понять механизм возникновения конфликта, научиться эффективно решать конфликтные ситуации с родителями.

Задачи:

1. Познакомить педагогов с понятием конфликт.
2. Познакомить со способами выхода их конфликтных ситуаций.
3. С помощью кейсов потренироваться в поведенческих и речевых шаблонах при выходе из наиболее типичных конфликтных ситуаций с родителями.

Материалы и оборудование:

Столы и стулья, листы белой бумаги и карандаши по количеству участников;

Карточки с кейсами.

Оборудование для воспроизведения музыки, аудиозапись для релаксации.

Ход практикума

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

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

Мы часто сетуем на то, что родителям безразличны наши усилия, что они не хотят идти на контакт, что не интересуются жизнью своих детей. А задумывались ли мы когда-нибудь о том, что, возможно, это мы не можем расположить людей к общению, заинтересовать, сделать так, чтобы в детских садах было тепло и уютно не только детям, но и их родителям.

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

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

Упражнение «Яблоко и червячок»

Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любят вас, восхищаются. Вдруг откуда не возьмись, подползает к вам червяк и говорит: «сейчас я тебя буду есть! Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

Сегодня будем говорить с вами о конфликтах в системе «воспитатель - родитель». Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

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

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворён положением ребёнка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т. д.

Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?

Со стороны родителей это:

- с ребёнком мало занимаются в саду;
- не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- не могут найти подход к ребёнку;
- используют непедагогические методы в отношении ребёнка (моральные и физические наказания);
- плохо следят за ребёнком (не вытерли сопелки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку);
- ребёнка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;
- ограничивают свободу ребёнка;
- часто наказывают и жалуются на ребёнка, если его поведение не устраивает воспитателей;

- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребёнка укусили (что нередко случается в яслях, ударили, поцарапали).

У воспитателей тоже есть «свой список» претензий к родителям:

- неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных тонах при ребёнке;
- забывают оплатить за детский сад,
- 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 ребёнку; обычно к таким детям очень сложно найти подход);
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Специалисты, как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

- Возникновение конфликта (появление противоречий)
- Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной стороной
- Конфликтное поведение
- Исход конфликта

Вопрос «Нужны ли конфликты с родителями?» На этот вопрос можно ответить, что да.

Есть как положительные и отрицательные стороны конфликтов:

Положительные

- Получение социального опыта
- Нормализация морального состояния
- Получение новой информации
- Разрядка напряжённости
- Помогает прояснить отношения
- Стимулирует позитивные изменения

Отрицательные

- Настроение враждебности
- Ухудшение социального самочувствия
- Формализация общения
- Умышленное и целенаправленное деструктивное поведение
- Эмоциональные затраты
- Ухудшение здоровья
- Снижение работоспособности

Вывод: Таким образом, мы выяснили, что конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

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

Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций:

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

Избегание (уклонение) характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнёра.

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

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

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации являются компромисс и сотрудничество. Однако любая из стратегий может оказаться эффективной. Поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

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

Н-р: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю» - соревнование, «Вон посмотри, какая там красивая груша» - избегание, «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам» - компромисс, «Такая, видно, у меня доля тяжкая» - приспособление, «Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные» - сотрудничество).

Необходимо выработать у воспитателей умение позитивно разрешать конфликты и профессионально анализировать конфликтные ситуации в процессе взаимодействия «воспитатель-родитель»; способствовать осознанию воспитателем причин и последствий конфликта.

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

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

Упражнение «Предъявление конфликтной ситуации».

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

КЕЙСЫ для решения командам:

1. Родители решают перевести ребенка в другую группу. Причиной они называют грубое отношение педагога к родителям. Аргументируют тем, что педагог делает им замечания и комментарии «Что вы со своим ребенком «сюсюкаетесь». Он сам может одеваться»... Что вы такие не активные ? и т.п.».
Примечание: это поздний единственный ребенок у родителей.
2. Родители решают перевести ребенка в другую группу. Причина для перевода – не устраивает основной воспитатель, устраивает подменный, который работает и в другой группе среднего дошкольного возраста. При беседе с родителями выясняется, что подменный воспитатель своими комментариями и замечаниями дискредитирует основного воспитателя: «Наталья Петровна не права, так не стоило ей говорить о Вашем сыне. Вам нужно идти жаловаться к руководству, а еще лучше – в комитет по образованию».
3. У двух воспитанников в средней группе возникают конфликты. Оба ребенка имеют статус ОВЗ, но разные по типу темперамента: Иван очень спокойный и медлительный, Паша – гиперактивный, плохоговорящий мальчик, проявляющий физическую и вербальную агрессию. Конфликт перерос в конфликт между родителями. Отец Ивана постоянно спрашивает у ребенка и у воспитателя, не обижает ли его Паша. При положительном ответе предъявляет претензии к воспитателям по поводу их безответственного отношения к взаимоотношениям детей в группе и родителям Паши, чтобы они лучше воспитывали своего сына со словами «Если не помогают уговоры, значит лупить нужно». Кроме того, отец Вани настаивает на переводе Паши в другую группу. Родители Паши недовольны тем, что воспитатели передают суть их разговоров отцу Вани.

Упражнение «Список претензий к родителям».

Цель: осознание воспитателем невозможности построения общения на взаимных претензиях.

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

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

Упражнение «Желаю Вам».

Цель: Развивать умение доброжелательно общаться с родителями.

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

Психологическая зарядка.

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

Упражнение на стирание антистрессовой ситуации. *(под музыку)* Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги. Карандаши ластик. Медленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка. Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. Стирайте до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите ластик и «стирайте» до её полного исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить.

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

- Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
- Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон. Чаще задавать вопрос:
- " Правильно ли я Вас понял (поняла? ", это поможет избежать умственных барьеров.
- Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
- Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив себя на его место.
- Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
- Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
- В минуты торжества над другим давайте ему возможность спасти себя", то есть выйти из ситуации с достоинством.
- Искореняя недостатки других людей, сделайте так, чтобы эти недостатки выглядели легко поправимыми.

Можно использовать **Краткий курс доброжелательных отношений**
Шесть важных слов: «Я признаю, что допустил эту ошибку».
Пять важных слов: «Ты сделал это просто чудесно».

Четыре важных слова: «А как ты считаешь? »

Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».

Два важных слова: «Искренне благодарю».

Важнейшее слово: «Мы».

И напоследок ещё немного. Иногда отзывы о детских садах напоминают передачу про интриги, скандалы и расследования. Мамы и папы шпионят за воспитателями, подслушивают, что происходит в группе, ищут любую мелочь, чтобы придрататься к педагогу, ведь их самый лучший ребёнок достоин только самого лучшего воспитателя. За царапину они, по крайней мере, на словах, грозятся "порвать" или "встретить в тёмном переулке" эту "чужую тётку", которая никогда не полюбит ребёнка. Но ведь воспитатель в садике и не должен любить детей как родных. Для этого у ребёнка 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 ребёнка, это такой же этап в его жизни, как школа, институт, и от умения выстраивать правильно отношения с людьми, работающими с нашими детьми, зависит во многом то, как будет складываться их жизнь в детском саду.

Список литературы

1. Р. С. Немов Психология, т -2. - М., 2003.
2. Г. В. Ложкин Практическая психология конфликта. - К., 2000.
3. Е. М. Семенова Тренинг эмоциональной устойчивости. - М., 2005.