

Консультация для воспитателей и специалистов ДОО в рамках педсовета.

Конфликты с родителями воспитанников ДОО и пути их разрешения.

Прежде чем сказать – посчитай до десяти,
Прежде чем обидеть – посчитай до ста,
Прежде чем ударить – посчитай до тысячи.
(Старинная народная мудрость)

Проблема конфликта между родителями и педагогами — это глобальная проблема общества в целом, самой системы образования. Существует также множество субъективных причин, которые даже при очень хорошем воспитателе и замечательном устройстве детского сада порождают сложные отношения. Как предотвратить эти противоборства мы сегодня с вами и разберём.

Детское 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.

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.

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.

Теперь коснемся проблем, которые возникают со стороны воспитателей.

Все родители разные, это взрослые люди, и к каждому нужно найти определенный подход. Можно даже сказать, что часто воспитатели даже 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 зачастую 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 безнадежно устарело. 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!

Воспитателям:

- 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).

Родителям:

- 1) Родителям, прежде всего, нужно помнить, что детский сад не заменит родительского воспитания.
- 2) Родители должны понимать, что поведение ребенка, который попадает в детский сад, кардинально меняется.
- 3) Родители также должны учиться доносить до воспитателей информацию в неконфликтной форме.

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

Люди по характеру, по темпераменту и многим другим критериям неодинаковы, поэтому они по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Человек, насколько бы бесконфликтным он ни был, не в состоянии избежать разногласий с окружающими. Сколько людей — столько мнений, и интересы разных людей вступают в противоречия друг с другом.

Главная цель нашего разговора - это выяснить как правильно вести себя в конфликтных ситуациях и как можно разрешать конфликты. В начале давайте с вами вспомним, что такое конфликт и каковы причины его возникновения.

Итак, слово **конфликт** в переводе с латинского означает “столкновение”, а с точки зрения психологии Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей.

Упражнение “Рисунок вдвоем”.

«Стили стратегий поведения в конфликте»

В конфликте их существует 5.

Доминирование – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Компромисс – умение уступить в интересах улучшения взаимоотношений.

Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Избегание – отсутствие стремления к кооперации, отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

Сотрудничество – альтернативный способ принятия решения, учтены интересы обеих сторон.

Нет однозначно плохих или хороших стратегий, каждая из них может быть хороша для конкретной ситуации.

Формы стратегии избегания (ухода):

- молчание;
- демонстративное удаление;
- обиженный уход;
- затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование обидчика;
- едкие замечания по “их” поводу за “их” спиной;
- переход на “чисто деловые отношения”;
- полный отказ от дружеских или деловых отношений с провинившейся стороной.

Формы стратегии приспособления (уступчивости) заключаются в следующем:

- вы делаете вид, что все в порядке;
- продолжаете действовать, как будто ничего не произошло;
- миритесь с происходящим, чтобы не нарушать покой;
- ругаете себя за вашу раздражительность;
- пользуетесь вашим обаянием для достижения нужной цели;
- молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести;
- подавляете все ваши негативные эмоции.

Примеры реализации стратегии соперничества (конкуренции):

- вы стремитесь доказать, что другой человек не прав?
- дуетесь, пока они не передумают;
- перекрикиваете других;
- применяете физическое насилие;
- не принимаете явного отказа;
- требуете безоговорочного послушания;
- призываете на помощь союзников для поддержки;
- требуете, чтобы ваш оппонент согласился с вами ради сохранения отношений.

Формы стратегии компромисса заключаются в следующем:

- поддерживаєте дружеские отношения;
- ищете справедливого решения;
- делите предмет желаний поровну;
- избегаете самовластия и напоминаний о вашем первенстве;
- получаете что-то и для себя;
- избегаете столкновения в лоб;
- уступаете немного ради поддержания отношений.

Формы стратегии сотрудничества заключаются в следующем:

- определяете потребности всех участников;
- стараетесь их удовлетворить;
- признаете ценности других, равно как и ваши собственные;
- стараетесь быть объективными, отделяя проблему от личностей;
- ищите творческих и неординарных решений;
- не щадите проблему, щадите людей.

Конфликт легче предупредить, чем лечить. Нужно стараться делать упор на положительные суждения и оценки, помня, что все люди более благосклонно принимают позитивную информацию, а не негативную, которая часто приводит к конфликтным ситуациям. Существенно снижает вероятность возникновения конфликтной ситуации уважительная манера разговора и умение слушать собеседника. Помните, что порой мы ведём себя так, может быть даже и непроизвольно, провоцируя конфликт.

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.
Если конфликт переходит в скандал, то замолчи первым
11. Всячески избегай характеристик эмоционального состояния оппонента.
«И чего ты кипятышь?»», «Ну вот, полез в бутылку!».

Упражнение “Рисунок вдвоем”.

Коллектив делится на пары. Каждая пара получает лист бумаги. С этого момента и до окончания упражнения разговаривать нельзя.

Необходимо взять одну ручку вдвоем и так, чтобы оба партнера держали ее, нарисовать рисунок на свободную тему.

Готовые рисунки обсуждаются по принципу, “почему нарисовали именно это”, “кто что рисовал”, “как вам рисовалось” и т. д. Выясняется, что педагоги вели себя в этой ситуации совершенно по-разному: кто-то “рвался в бой” и рисовал сам, игнорируя партнера; кто-то пытался угадать намерения другого и предложить свои идеи, кто-то равнодушно рисовал “по очереди”, а кто-то вообще отдал рисунок на откуп напарнику.

Почему это так? Оказывается: в тех ситуациях, в которых наши интересы не совпадают с интересами другого человека (а именно так возникает конфликт!), можно вести себя совершенно по-разному. Иногда напряжение в конфликтной ситуации столь сильно, что подлинная коммуникация не возможна. В этом случае мелкие примирительные акции одной из сторон способны вызвать ответные примирительные шаги другой стороны. Первым шагом должно стать снятие негативного эмоционального напряжения.