Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 36 общеразвивающего вида» г. Печора

**Семинар – практикум  
«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями.**

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

**Подготовил:**

Старший воспитатетель

                                                                    Власова Т.В.

**Семинар – практикум для воспитателей детского сада  
«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями. Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей».**

*Описание работы:* семинар рассчитан на педагогический коллектив ДОУ.   
  
**Цель:** способствовать повышению коммуникативной и психологической компетентности педагогов в общении с родителями  
**Задачи:**  
1. Дать теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог-родитель».  
2. Дать представление о способах разрешения конфликтных ситуаций.  
3. Научить педагогов практическим приёмам разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.

**Ход семинара.**

**Ведущий.**

Мир постоянно информационно усложняется. Чтобы сохранять уровень компетентности, необходимо все время чему-либо учиться, заниматься самообразованием на протяжении всей жизни.

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 семьей должна учитывать современные подходы к этой проблеме. 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.

«Родители – первые воспитатели и учителя ребенка, поэтому их роль в формировании его личности огромна».

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.

**ВОПРОС: Уважаемые коллеги как по – вашему,  кому принадлежит ведущая роль в организации общения?**      /Конечно воспитателю/.

Чтобы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи, быть в курсе последних достижений науки.

Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка, показать родителям, что он видит в них партнеров, единомышленников.

Именно из-за широкой информационной доступности каждый родитель знает порой больше нас, что и как должен делать воспитатель, но сами не обращают внимание на свои обязанности по воспитанию ребёнка. По признанию воспитателей, в повседневной практике общения с родителями часто возникают ситуации, из которых невозможно найти выход, не избежав конфликта.

**Отсюда следует вывод**: над профессиональной компетентностью педагогов в общении с родителями нужно постоянно работать.  
Сегодняшний семинар-практикум как раз мы и посвятим этому вопросу:

Общение воспитателя с родителями воспитанников».

**ПРОБЛЕМА**: Сегодня мы с Вами попробуем разобраться, что такое конфликт и как его  избежать.  
Но для начала, давайте с вами немного пофантазируем. У всех имеется листок и ручка?   
**Упражнение "Яблоко и червячок"**  
**Ведущий.**  
Сядьте по - удобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы — яблоко. Спелое, сочное, красивое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любуются вами, восхищаются. Вдруг откуда ни возьмись, подползает к вам червяк и говорит: "Сейчас я тебя буду есть!". Откройте глаза и запишите свой ответ. Что бы вы ответили червяку?

Сегодня будем говорить с вами о конфликтах в системе «воспитатель - родитель». Слово «конфликт» в переводе с латинского означает **«столкновение».** /*Конфликт–столкновение противоположных сил, интересов, мнений, взглядов, серьёзное разногласие, острый спор, чреватый осложнениями и борьбой/.*

Как правило, выделяют **четыре стадии прохождения конфликта**:

1. Возникновение конфликта (появление противоречия)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон
3. Конфликтное поведение
4. Исход конфликта

**Игровое упражнение «Приз».**  
***Цель:*** внести оживление в работу группы, обсудить некоторые причины возникновения конфликтов.  
***Содержание****.* Для этой игры понадобится небольшого размера приз победителю (это маленькая игрушка). Требование к призу одно: он не должен быть хрупким, так как в процессе игры существует вероятность того, что он упадет на пол. Ведущий заранее упаковывает приз (заворачивает в бумагу, кладет в коробку, перевязывает ленточками, заклеивает скотчем и т. д). 

Перед началом игры группа садится в круг, стулья придвинуты максимально близко друг к другу. Ведущий включает веселую музыку и передает большой сверток с призом одному из сидящих рядом с ним участников. Тот, получив сверток, тут же передает его по кругу следующему игроку, тот — следующему и т. д.

Внезапно музыка прекращается, и участник со свертком в руках быстро начинает разворачивать приз. Он может это делать до тех пор, пока вновь не зазвучит музыка. С момента звучания музыки приз снова «путешествует» по кругу до следующей музыкальной паузы. Как только музыка замолкает, участник с призом в руках продолжает распаковывать его и при появлении звуков музыки передает по кругу дальше. Приз достается тому, кто сумеет окончательно развернуть его и взять в руки.

**Обсуждение.** После того как участники поделились своими впечатлениями об игре, тренер задает следующие вопросы: «Если бы нас с вами попросили снять фильм о конфликтных людях на примере данной игры, то где и в какие моменты мы могли бы разыграть конфликты? Из-за чего могли бы возникнуть конфликты? Кто мог бы стать их потенциальными участниками и почему? Например: конфликт мог бы возникнуть в момент остановки музыки между участником, который разворачивает приз и участником, сидящими рядом. Можно было бы обвинить ведущий в том, что он имеет предвзятое отношение к некоторым участникам и использовал это в моменты включения и выключения музыки и т. д).  
Далее ведущий предлагает участникам ответить вопросы: «Как можно было бы изменить инструкции к игре, чтобы снизить вероятность появления конфликтов? » (Сделать инструкцию более четкой, ввести некоторые ограничения и т.д). В каком случае 6ыло бы интереснее играть, в первом (как мы играли) или во втором (смоделированном варианте).

**Ведущий.**   
Между родителями и воспитателем могут возникнуть различные причины для конфликта.

**СЛАЙД**Причины конфликтов между педагогом и родителями различны:   
Со стороны родителей это:

* с ребенком мало занимаются в саду;
* не создают должных условий для укрепления его здоровья;
* не могут найти подход к ребенку;
* используют непедагогические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания) ;
* плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не сменили трусики, не переодели грязную футболку) ;
* ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;
* ограничивают свободу ребенка;
* часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
* не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.

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

* неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных «тонах» при ребенке;
* забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
* забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
* приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика) ;
* поздно забирают детей;
* плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход) ;
* предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

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

Давайте подумаем, конфликт имеет только **отрицательные**стороны или мы можем извлечь из возникшего конфликта **что- то положительное**?

**Упражнение «Нужны ли конфликты с родителями? ».**  
– Как Вы считаете, каковы последствия конфликта? Всегда ли последствия негативны? (Педагоги дают ответы).  
Положительные и отрицательные стороны конфликтов.  
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.

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

**Упражнение «Идеальный педагог, идеальный родитель»**  
**Ход упражнения**.  
Участники разбиваются на 2 группы – родители и педагоги. В течение 4 минут одна группа (родители) формирует и записывает на листочке качества идеального, с их точки зрения, педагога, а другая (педагоги) идеального родителя. Затем каждая группа предлагает свой вариант с пояснениями.   
Потом все объединяются в одну группу и уже с общей позиции находятся 6 качеств совершенного педагога и родителя.

**Ведущий.**  
Часто ли ожидания родителей совпадают с ожиданиями педагогов? Часто ли ожидания педагогов совпадают с ожиданиями родителей? Что может возникнуть в этом случае?  
Психологи предлагают 5 способов выхода из конфликтных ситуаций:  
1.**Конкуренция** предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.  
2.**Избегание** характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.  
3.**Компромисс**– достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.  
4.**Приспособление** предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным.  
5.**Сотрудничество** является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.  
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, ведущий комментирует их.)  
Примеры ответов.  
Конкуренция: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю!»  
Избегание: «Вон, посмотри, какая там симпатичная груша!»  
Компромисс: «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам!»  
Приспособление: «Такая, видимо, у меня доля тяжкая!»  
Сотрудничество: «Посмотри, на земле есть уже упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные!»

**«Правила построения эффективного общения»**

**Ведущий.**   
Общаясь с родителями, нужно помнить, что в общении существуют свои закономерности.

Основа отношения к нам человека закладывается впервые 15 секунд! Для того, чтобы расположить к себе благополучно собеседника, необходимо применить

**«Правило трех плюсов». Самое универсальное – это улыбка, имя собеседника, комплимент.**

* Для того чтобы люди хотели с нами общаться, мы сами должны демонстрировать свою готовность общаться с ними. И собеседник должен это видеть. Необходима искренняя, доброжелательная улыбка!
* Имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Важно использовать имя-отчество при приветствии. Не просто кивнуть или сказать: «Здрась-те!», а «Здравствуйте, Анна Ивановна!». Нам нужно увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышав при этом свое имя.
* Лучший комплимент для родителей – похвала успехов их ребенка.

Любой конфликт разрешаем, но есть родители , которые не стремятся к сотрудничеству. Невозможно заставить другого человека идти на компромисс, если он этого не хочет. **Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации.**

Умение общаться - это искусство слушать и слышать. Общение — это не роскошь, а необходимость делового взаимодействия.

**Деловая игра «Конфликтные ситуации».**  
Ситуации представлены таким образом: сначала предлагается ситуация, затем описываются действия воспитателя в данной ситуации, в конце дается комментарий психолога.

**СИТУАЦИЯ 1.**

* Воспитатель обращается к маме Димы с рассказом о том, что дети нового узнали на занятиях и с предложением закрепить изученный материал дома. В ответ мама резко отвечает, что ей некогда заниматься с ребенком дома, что это обязанность воспитателя – он «за это деньги получает».

**Комментарий воспитателя**. Конечно, очень хорошо, когда родители и воспитатели действуют в одном направлении с целью развития ребенка. Но бывают семьи, где родители, по разным причинам, не хотят (или не могут) заниматься с ребенком сами.

**Выход из конфликта:** Данный конфликт невозможно решить путем сотрудничества, ведь заставить маму заниматься с ребенком невозможно. В данном случае лучше уклониться от конфликта, это поможет сохранить достоинство воспитателя, как профессионала. Очень важно не поддерживать навязываемый Вам резкий тон общения. Лучше попытаться косвенно побудить маму к занятиям с ребенком. Можно подготовить совместно с другим воспитателем и методистом стенд или ширму об организации занятий и игр дома, где размещать рекомендации по темам, конкретные игры, задания.

**СИТУАЦИЯ 2.**

Таню родители приводят в группу после завтрака, из-за чего Таня постоянно пропускает утренние индивидуальные занятия, игры, зарядку.   
На утверждения воспитателя о необходимости соблюдения режима дня детского сада отвечают, что имеют право приводить своего ребенка тогда, когда им это удобно.

**Комментарий воспитателя**. Возможно, воспитателю на следующем родительском собрании нужно сделать яркую презентацию утренних занятий с детьми. Эффективно использовать видеофрагменты, фотографии, сделать любимую детьми зарядку вместе с родителями. Важно подчеркнуть результаты утренних индивидуальных занятий с детьми.  
В общении с родителями в такой ситуации важно не использовать обвинительные интонации, это побуждает родителей к психологической защите в виде «нападения». Лучше использовать метод «Я – сообщения», выразив свои чувства. Например: «Мне жалко, что Кати не было утром, ведь у нас была новая, такая веселая зарядка (важное занятие, игра)».

**СИТУАЦИЯ 3.**

Маша – активная, подвижная девочка, с трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому невропатологу. Мама девочки приняла совет «в штыки» и обвинила воспитателя, что та не любит ее дочь, сказав, что пойдет жаловаться к заведующей.  
Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Машу в детский сад не привели. Позже оказалось, что девочку все-таки отвели к врачу, который прописал ей лечение. Через месяц девочка снова стала посещать группу, однако отношения воспитателя и мамы так и не наладились.

**Комментарий воспитателя**. Если бы такую информацию родитель получил от врача детского сада или педагога – психолога, заведующего ДОУ реакция,  была бы другой, и не было бы конфликта с воспитателем. **Не берите «огонь на себя»,** обращайтесь к помощи специалистов. Важно помнить о границах своей компетенции!

**СИТУАЦИЯ 4.**

Забирая вечером ребенка из детского сада, родители возмущаются, что его одежда очень грязная, обвиняют воспитателя, что он плохо следит за детьми.  
Воспитатель предлагает родителям всю прогулку держать их ребенка за руку.

**Комментарий воспитателя**. Если предложение воспитателя сделано в шутливой форме, возможно, это хороший выход из данной ситуации. Ведь юмор - прекрасное средство снятия психологического напряжения. Но тут же постарайтесь доброжелательно объяснить родителям, как важно ребенку «наиграться», что ограничение движения ребенок воспринимает как наказание, а для детского сада больше подойдет одежда попроще. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно «нет дыма без огня».

**СИТУАЦИЯ 4.**

Девочка Саша жила в семье, где существовал конфликт между бабушкой и мамой по вопросам воспитания ребенка.  
Если девочка жила у бабушки, её приводили в детский сад во время, и весь день проходил в рамках режима детского сада. Если девочку забирала мама, то ребенка привозили в 10.30, время, когда все занятия подходили к концу, и оставалась только прогулка и общение с детьми. Часто не приводили совсем. Группа подготовительная, логопедическая. Забирала её бабушка рано после полдника.  
**Воспитатель** стала говорить, что такие посещения пользы ребенку не принесут. Мама пожаловалась заведующей, что воспитатель их учит.

**Итог**: девочку забрали из детского сада, записали в подготовительную группу при школе.

**Комментарий воспитателя**.

Во-первых, совершенно недопустима установка на родителя, как на соперника, поучающая позиция может обидеть даже очень уравновешенных родителей. Помните, родители и воспитатели – сотрудники в деле воспитания ребенка.

Во-вторых, утверждение о том, что посещение детского сада (даже нерегулярное) не приносит пользы ребенку, по меньшей мере, непрофессионально. В любом случае, общение с коллективом сверстников в игре не только полезно, но и остро необходимо в дошкольном возрасте. Помните, в подготовительной группе детского сада решаются не только образовательные задачи!

**Ведущий.**  
И напоследок еще 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 придраться к педагогу, ведь их самый лучший ребенок достоин только самого лучшего воспитателя. За царапину они, по крайней мере, на словах, грозятся "порвать" или "встретить в темном переулке" эту "воспиталку", "чужую тетку", которая никогда не полюбит ребенка. Но ведь воспитатель в садике и не должен любить детей как родных. Для этого у ребенка есть родители. Воспитатели выполняют свою работу, работу очень сложную и, на мой взгляд, достойную большого уважения. И если родитель настроен на негатив, скорее всего по закону притяжения он его и получит.***

Детский сад — это не рай и не ад для ребенка, это такой же этап в его жизни, как школа, институт, и от умения выстраивать правильно отношения с людьми, работающими в детском саду,  детьми, зависит во многом то, как будет складываться их жизнь в детском саду.

Самый эффективный путь разрешения конфликтов между воспитателем и родителем — это хорошая работа воспитателя. Если он действительно работает с душой, увлечен ею, "горит" на работе, то родители прощают ему многое. У такого воспитателя, как правило, вообще не возникает конфликтов! Однако в большинстве случаев конфликты все-таки имеют место.

**Можно ли свести конфликты к минимуму**?

**Первое** — информировать родителей еще до того, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий.

**Второе** — показать родителям, как "безболезненно" разрешать конфликты, если они возникают. Можно в дополнение к родительскому договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: "В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и родителем в присутствии детей", "В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта". Если "прописать" эти правила, и вовремя познакомить с ними родителей, то многие конфликты просто не возникнут.

**Третье** — *педагогам научиться доносить грамотно информацию до родителей. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: "Ваш Петя сегодня хорошо рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане. Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь…*".

Это позиция сотрудничества, общение на равных, обращение к родителю как к знающему и компетентному человеку. К сожалению, в существующей системе такой индивидуальный подход к ребенку часто затруднен.

**Четвертое** – опытный, мудрый педагог просто «забывает» о конфликтах. Встречает родителей с улыбкой, доброжелательно и обязательно обращается по имени-отчеству.

**Заключительная игра «Солнышко»**  
*Цель.* Вызвать у участников положительные эмоции.  
*Ход.* Всем участникам раздаются чистые листы. Они рисуют во весь лист солнышко с количеством лучиков, равных количеству участников, исключая себя. В центре солнышка пишут свое имя. Затем по кругу передают друг другу листы, вписывают пожелания, комплименты над лучиками. Листы, пройдя круг, возвращаются к педагогу.