



## **Как избежать конфликтов с родителями** *(Советы педагога - психолога)*

г. Усть-Каменогорск 2022-23 уч.год

## **«Рекомендации для воспитателей по разрешению и предотвращению конфликтов с родителями воспитанников»**

План:

1. Вступление. Что такое конфликт, способы выхода из конфликтной ситуации
2. Причины возникновения конфликтов между педагогами и родителями
3. Принципы эффективного общения
4. Практические упр. «Конфликтные ситуации и пути выхода из них» (работа в группах)
5. Тестирование «Конфликтны ли Вы?»

Дошкольная жизнь ребенка зависит не только от его поведения, но и от отношений, которые складываются между родителем и воспитателем.

Ребенок нуждается в помощи и поддержке. В детском саду ребенок — воспитанник, дома — сын или дочка. И воспринимают его взрослые — воспитатели и родители — соответственно. У педагога и родителей отношение к одному и тому же ребенку, видение ситуации, связанной с какой-то проблемой, разное.

У каждого участника свои цели, свои установки, свои принципы. У каждого — свой опыт, багаж позитивного и негативного общения.

Кроме того, у каждого человека есть свои сильные и слабые стороны.

Все мы очень разные. Одни сдержанны и спокойны, а другие эмоциональны, одни четко и быстро формулируют свою мысль, другим нужно готовиться заранее, одни и в стрессовой ситуации не теряются и выдерживают свою линию, другие — забывают, о чем хотели сказать.

Упр. «Яблочко и червячок». Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, румяное, наливное, ароматное, которое висит на ветке. Все любят вас, восхищаются. Вдруг, откуда не возьмись, подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!» Что вы ответите ему? Откройте глаза и запишите свой ответ.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение. Конфликт – это норма общественной жизни. Существует 5 способов выхода из конфликтной ситуации:

Конкуренция – предлагает сосредоточение внимания только на своих интересах. Полное игнорирование интересов партнера.

Избегание – характеризуется безразличием, как к своим интересам, так и к интересам партнера.

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

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

Сотрудничество – стратегия, позволяющая учесть интересы обеих сторон.

А теперь посмотрите на свои ответы к упр «Яблочко и червячок». Соотнесите свои ответы со способами выхода из конфликтной ситуации. Например: «Сейчас я упаду на тебя и раздавлю» (конкуренция), «Вон посмотри, какая

груша красивая висит» (избегание), «Ну, хорошо. Откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам» (компромисс), «Такая, видно у меня доля тяжкая» (приспособление).

Но несмотря на индивидуальные особенности, каждому из нас необходимо научиться разбираться в своем состоянии, в своих реакциях, в своем поведении. Любую задачу можно решить разными путями, и в конечном итоге важно *не потерять уважения к себе и сохранить уважение к другому*.

### **Наиболее частые конфликты и причины их возникновения.**

При взаимодействии педагогов с родителями две стороны, защищающие свои интересы, свое право, свои претензии и ошибки, свое понимание ситуации и проблем. Две *заинтересованные* стороны, считающие (кого ни спроси), что *именно они* защищают интересы ребенка, его настоящее и будущее.

Они обречены на взаимодействие, но не редко взаимодействие не складывается. На вопрос «почему?» ответить и просто и сложно.

Причины конфликтов между педагогами и родителями различны.

Со стороны родителей это:

- с ребенком мало занимаются в саду;
- не могут найти подход к ребенку;
- плохо следят за ребенком (не вытерли сопельки, не переодели мокрую футболку и т.д.);
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если поведение не устраивает воспитателей и т.д.

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

- забывают оплатить квитанции;
- приводят в садик совершенно неподготовленных детей (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дет сада);
- слишком поздно забирают детей из садика;
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют, или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям сложно найти подход);
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу ДОО, придираются к мелочам.

Как правило, реального выхода из конфликтной ситуации никто не ищет — обиды, недовольство, раздражение, агрессия от бессилия разрешить (изменить) ситуацию накапливаются. Наступает этап борьбы за свою правоту. Каждая сторона отстаивает свою позицию, отстаивает жестко, компромисс никто не ищет (даже если на словах такая попытка есть). В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективный способ выхода из конфликта – компромисс и сотрудничество.

### **Это важно знать!**

В любом конфликте родителя и педагога страдающая сторона — всегда ребенок, вне зависимости от того, кто прав, кто одерживает победу, а кто терпит поражение.

Важно конфликты не решать, а предотвращать. Поэтому необходимо научиться слушать и слышать друг друга, только так мы сможем быть на стороне детей. Наше взаимопонимание необходимо им.

## Принципы эффективного общения

Как настроиться на общение и грамотно сформулировать проблему

•

Как говорить, чтобы вас услышали, как задавать вопросы и отвечать на них •

Как контролировать ситуацию общения

•

Как решать проблемы, не создавая новые

•

Как признавать свои ошибки, извиняться и благодарить

**Основные принципы эффективного общения**, которые помогут выстроить взаимодействие воспитателя с родителями:

- Принцип 1. Уметь настроиться на эффективное общение.
- Принцип 2. Уметь говорить.
- Принцип 3. Уметь слушать и слышать.
- Принцип 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них.
- Принцип 5. Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.
- Принцип 6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.
- Принцип 7. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.
- Принцип 8. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет».
- Принцип 9. Уметь признавать свои ошибки и извиняться.
- Принцип 10. Уметь показывать свое расположение и благодарить.

Остановимся на некоторых принципах.

**Принцип 1. Уметь настроиться на эффективное общение.** Начать мне хотелось с очень значимой составляющей взаимодействия педагога и родителей — просьбе о встрече. Казалось бы, это такая мелочь, но порой именно эта «мелочь» создает существенный барьер в общении.

Оптимальный вариант — предварительная договоренность. Можно написать записку, отправить коротенькое письмо по электронной почте или sms-сообщение, можно позвонить по телефону. В любом случае необходимо согласовать время встречи (хорошо бы и ее продолжительность). Это позволит подготовиться к встрече и воспитателю, и родителям.

**Почему важно определить цель общения.** Согласитесь, если цель общения воспитателя и родителей — «выяснить отношения» или «поставить на место», то ей будут определяться и тон, и слова, с которых собеседники начнут разговор, их мимика и жесты. Буквально с первого слова выстраивается «стенка», возникает напряжение, неприятие, противоречия, которые, возможно, окажутся непреодолимыми. Часто мы видим, вернее, обращаем внимание на то, что ожидаем увидеть, слышим то, что ожидаем (хотим) услышать, воспринимаем ситуацию так, как настроены. Именно поэтому прежде всего определите: ваш настрой позитивный — или негативный?

**Если вы сильно волнуетесь.** Стоит отметить еще одну сторону отрицательного влияния такого настроения — это так называемое «функциональное напряжение». В быту мы оцениваем эту реакцию как

волнение («я сильно волнуюсь», «я не могу сдерживать волнение»). Для настроения характерна формула: «Я обязательно буду волноваться при этой встрече». Что при этом происходит: повышается частота пульса (появляются неприятные ощущения в области сердца); учащается дыхание; покраснение лица; интенсивное потоотделение; «внутренняя дрожь».

И эти проявления, как правило, сопровождаются потерей способности логически мыслить и четко излагать свою мысль, снижением внимания, памяти и ростом панических настроений («я не знаю, что сказать, как ответить», «я не могу справиться с этой ситуацией»). Неудивительно, что после подобной встречи болит голова, сердце и подкашиваются ноги.

Таким образом, и на психологическом, и на физиологическом уровне негативный настрой дает отрицательный эффект, создает новый комплекс проблем.

Если вы не можете справиться с волнением и страхом следующей встречи, отложите ее и попробуйте, мысленно представляя себе встречу, сделать несколько упражнений, чтобы снять напряжение. Например:

- Сядьте поудобнее, расслабьтесь, снимите обувь, тугие браслеты, часы, и т. п.
- Закройте глаза, напрягите мускулы, сжав кулаки, прикоснитесь тыльной стороной запястий к плечам, нахмурьтесь, прижмите кончик языка к верхнему небу, одновременно выпрямите ноги, потяните вперед носки, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Сохраняйте это положение, считая до пяти.
- Сделайте медленный выдох, постепенно расслабляя все тело. Откиньтесь на стуле, опустите плечи, разожмите пальцы, разожмите зубы, свободно опустив подбородок, разладьте лоб.
- Сделайте второй вдох, задержите дыхание, медленно считая до пяти или до трех (раз-и, два-и, три-и, четыре-и, пять-и) и медленно выдохните.
- Следующие три вдоха сделайте глубоко и медленно. Во время выдоха повторяйте: «Я спокоен, все хорошо». Старайтесь почувствовать, как расслабляется все тело, как уходит напряжение и скованность.
- Представьте себя в приятной спокойной обстановке (на теплом песочке, когда вас пригревает ласковое солнышко, в удобном кресле со стаканом горячего душистого чая в руках; на любимом диване с мурлыкающей кошкой на коленях и т. п.), улыбнитесь, почувствуйте радость и удовольствие. Постарайтесь удержать это состояние. А затем переключитесь на ситуацию встречи. Если забилось сердце, участилось дыхание и «перехватывает» горло, вы еще не готовы к встрече.

Учитесь снимать напряжение, тренируйтесь. Это пригодится вам во многих жизненных ситуациях.

### **Это важно знать!**

Самое главное — понять, что ваш настрой не изменяется сам собой, и его никто не может изменить. Примите как данность: настрой (установка) зависит только от нас самих, значит, сформировать или изменить ее можем только мы сами.

**ПРИНЦИП 2. Уметь говорить.** Взаимодействие педагога и родителей — это прежде всего разговор и, как правило, разговор один на один. Рассмотрим, что

помогает разговору состояться, а что приводит к появлению барьеров общения. Лучше, если главная мысль будет сформулирована до разговора, заранее.

**Главная задача — совместное решение.** Основная мысль должна быть не только услышана, но и принята собеседником, то есть необходимо, чтобы он *понял важность того, что вы говорите*. Совсем необязательно, чтобы собеседник сразу же принял вашу позицию, согласился с ней, важно, чтобы он услышал вас. Поэтому, начиная разговор, не стоит всем своим видом, интонацией и словами показывать, что ваши слова — «истина» в последней инстанции, объясните, что ваша главная задача — совместное решение.

Как правило, о разговоре воспитатель и родитель предварительно договариваются, и в основе такого разговора — решение какой-то проблемы. «Спасибо, что нашли время (согласились встретиться)... Мне очень важно обсудить эту проблему (поговорить о...)...».

**Если у вас другое мнение.** Высказывая свое мнение, необходимо быть вежливым, но твердым, можно при этом уточнить точку зрения собеседника: «Если я вас правильно понял(а), вы считаете...», при этом не настаивать: «У меня другое мнение», «Я думаю совсем не так», «Я с вами не согласен (не согласна)». Высказав свою точку зрения, стоит поинтересоваться: «Что вы думаете?», «Согласны ли вы со мной?», «Согласны ли вы с моей точкой зрения?», «Мне интересно (важно) ваше мнение».

**Как вести разговор, чтобы он был эффективным.** Важно вовлечь собеседника в разговор, используя, например, следующие приемы:

- Обращайтесь к собеседнику по имени-отчеству, это располагает и поддерживает внимание.
- Ссылайтесь в разговоре на мнение, высказывание, позицию собеседника: «Вы об этом говорили на прошлой встрече», «Вы считали эту позицию верной...», «Вы сами высказывали эту точку зрения...».
- Подчеркивайте свое уважение к собеседнику, к его мнению: «Я доверяю вашему мнению...», «Я понимаю вашу заинтересованность...».
- Обязательно подчеркивайте, что вы настроены на согласованное, совместное решение, подчеркивая общность задач: «Уверен, этот разговор поможет нам...», «Надеюсь, вместе с вами...». Можно (в определенных ситуациях) эти призывы к совместному решению, действию использовать напрямую: «Давайте сделаем...», «Попробуем вместе...», «Возьмите это на себя, а я...».
- Используйте все невербальные средства привлечения внимания (интонацию и темп речи, визуальный контакт, мимику и жесты).

**ПРИНЦИП 3. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них.** Необходимость задать вопрос по ходу разговора возникает практически в любой ситуации общения. Вопросы могут помочь вести разговор, но могут и спровоцировать конфликт, создать неловкую ситуацию.

**Вопросы, которые помогают прояснить ситуацию.** В любом общении ситуация может меняться довольно быстро. Еще минуту назад вы были совершенно согласны с собеседником, но уже следующая фраза способна вызвать возражение, раздражение и даже протест. Однако не исключено, что

вы просто что-то не так поняли или собеседник просто неточно выразил свою мысль. Поэтому можно спрашивать обо всем, что вызывает вопрос. Уточняющие вопросы не могут начинаться с отрицания. Лучше, если формулировки будут «мягкими»: «Пожалуйста, поясните, что вы имели в виду...», «Возможно, я не все понял(а)...», «Объясните, пожалуйста, еще раз...», «Как вы думаете, это действительно?...», «Как, по вашему мнению...». Задать можно любой вопрос: «Пожалуйста, скажите, что вы думаете...», «Мне бы хотелось услышать ваш ответ...», «Мне было бы интересно узнать ваше мнение...», «Я хотел(а) бы понять, что вы думаете о...», «Мне важно узнать ваше мнение о...», «Что вы думаете о...», «Как вы думаете, это...».

**ПРИНЦИП 4. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.** В процессе взаимодействия воспитателя и родителей совсем не редко возникают острые, проблемные ситуации. Если эти ситуации не удастся сгладить, а проблемы разрешить — то неизбежен конфликт. Чаще всего так и бывает, потому что тактика решения различных проблем взаимодействия требует определенного навыка.

Любой конфликт возникает не сразу, сначала появляются (становятся явными) разногласия, какие-то из них можно предупредить, какие-то сгладить и исключить. Самый эффективный путь — решить проблемы, не создавая новые, перевести (преобразовать) разногласия в путь решения проблем.

**Если собеседник использует тактику нападения.** Представим себе ситуацию: вы еще не успели ничего сказать, объяснить, спросить, но уже слышите обвинения во всех смертных грехах: «Вы не так учите... (не так общаетесь, не на то обращаете внимание)».

Впрочем, каждому знакомы эти ситуации, и многие люди используют тактику нападения, успешно достигая своей цели — например, сначала собеседник теряется, оправдывается (злясь при этом на самого себя), а потом сам начинает нападать.

Реакция на нападение всегда типична: в оправдание или контратака — или объяснения. Но такая тактика чаще всего неэффективна — «нападающего» этим остановить невозможно, а раззадорить легко. Чтобы нейтрализовать нападающего, предотвратить конфликт, необходимо придерживаться следующей тактики:

— *спокойный тон* (я бы сказала — подчеркнуто спокойный): «Я понимаю ваше возмущение (негодование, тревогу), но давайте обсудим (решим, подумаем), что нужно сделать, чтобы подобные проблемы (ситуации) не возникали»;

- не перебивать (такие люди, как правило, быстро «выдыхаются» и не говорят долго);

- задавать вопросы, включая в них возражения или претензии собеседника («Если я вас правильно понял(а)...», «Вы считаете, что...»).

- обязательно делать паузы перед ответом на его вопросы, не поддаваясь искушению немедленно ответить собеседнику;

- использовать более мягкие варианты: «Не думаете ли вы, что...», «Надеюсь, вы сможете...», «Надеюсь, это может убедить вас...»;

- Переведите разговор из обсуждения проблем, обвинений и требований в русло их решения, предоставив собеседнику право выбрать этот путь: «Как бы вы поступили на моем месте?..», «Что бы вы сделали в этой ситуации?..», «Что, по вашему мнению, можно предпринять?..», «Как, по вашему мнению, эту ситуацию можно изменить?..».

- Даже если вы недовольны разговором, не показывайте этого, вежливо попрощайтесь. Возможно, этот разговор не даст желаемого результата, но обижаться не на что (разве только на себя, а значит, есть шанс, что следующий разговор будет более конструктивным).

**Принцип 5 Уметь показывать свое расположение и благодарить.** «Благодарность ничего не стоит, но дорого ценится» — известное выражение, но парадокс: сказать доброе слово мы либо забываем, либо не считаем нужным. Между тем самые простые формулы расположения и благодарности создают позитивный настрой в ходе разговора, оставляют приятное впечатление после разговора. Разумеется, было бы нелепо благодарить за «приятный» разговор собеседника, с которым вы только что вели нелицеприятный спор, и все же слова «Спасибо, что нашли время...» не помешают.

В тех случаях, когда общение действительно было полезным и приятным, если ваш собеседник был искренне заинтересован, приложил усилия к решению проблемы, благодарность обязательна: «Спасибо, мне было приятно обсудить...», «Я вам очень признательна, мне было важно поговорить...», «Благодарю вас, мне было интересно...», «Благодарю вас за...», «Я очень ценю ваше...». Такая фраза, сопровождаемая теплым взглядом и доброжелательным тоном в конце разговора, способна сгладить многие «шероховатости» — главное, не забыть это сделать.

Нередко нам, педагогам, приходится родителям сообщать негативную информацию о ребенке.

Рассмотрим несколько способов.

**Принцип «сэндвича».** В разговоре с родителями педагогу необходимо делать акцент не на обвинении, а на совместном поиске путей решения проблемы, что может сделать общение более эффективным. Беседу лучше начать, рассказав о ребенке хорошее, затем переходить к неприятным моментам. Завершить такой разговор следует тоже на хорошей ноте. Сообщая неприятные моменты, нужно говорить о проступке ребенка, а не о его личности.

Например:

Пример замены негативного обращения на позитивное

«Ваш ребенок плохо себя ведет. Он дерется с другими детьми»

«Ваш сын умеет отстаивать свои потребности и защищать себя. Это важно для жизни. Но ему бывает сложно выразить это безопасным способом.

Давайте вместе подумаем, как помочь ему сохранить дружеские отношения с детьми»

«Ваш ребенок гиперактивный, неусидчивый, непослушный»

«Ваш сын очень любознательный и всем интересуется во время занятий, даже успевает увлечься чем-то другим. Не сомневаюсь, что он будет эрудированным человеком. Но иногда это мешает ему сосредоточиться, чтобы доделать работу до конца и получить удовлетворенное состояние» .  
Использование речевых штампов. Можно использовать такие речевые штампы:

- «Вера Алексеевна, не смогли бы Вы...», «Вера Алексеевна, я прошу...»
- «Вы не замечали, что в последнее время...», «Как вы думаете, с чем это может быть связано?» (Сравните: «Саша постоянно...», «Сегодня снова...»
- «Давайте вместе попробуем поступить ... («так и так»)
- «Давайте вместе подумает, как...»;
- «Мы с вами могли бы помочь Саше (здесь используется местоимение «мы», что подчеркивает общность интересов, солидарность с родителями).