

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад общеразвивающего вида №3 г.Ардон

## Семинар – практикум

с элементами тренинга для педагогического коллектива  
детского сада

**«Конфликтные ситуации в работе педагога с родителями.  
Способы выхода из конфликтных ситуаций  
в работе с семьей».**



Подготовил педагог-психолог: Бутаева Л.В.

Ноябрь, 2018 г.

**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 приемам разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций.

**Ход семинара:**

**Заблуждаться – это человеческое**

**Прощать – это божественное**

**Конфликтовать – это дьявольское**

**Упражнение «Яблоко и червячок»**

Ведущий (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!» Чтобы вы ответили червяку? Предлагаю открыть глаза и записать свой ответ.

**Теоретическое обоснование конфликтов в системе «педагог – родитель»**

Теперь я расскажу вам о конфликтах и способах их разрешения. Слова «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, 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 очень важно.

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

Конфликтные ситуации могут возникать в работе даже высокопрофессиональных, опытных воспитателей, а страдает в результате наиболее уязвимое звено – ребенок.

### **Выделяют 4 стадии прохождения конфликта:**

возникновение конфликта, то есть 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 педагога как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь родители, обладая определенными знаниями в области психологии, стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Кроме того, подобное поведение может вызвать агрессию даже у самого миролюбивого родителя. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

## Способы выхода из конфликтной ситуации

Стиль	Сущность стратегии	Условия применения	Недостатки
<b>Соревнование</b>	Стремление добиться своего в ущерб другому.	Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью. Необходимость срочного разрешения конфликта	Испытывание чувства неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе. Большая вероятность испортить отношения
<b>Уклонение</b>	Уход от ответственности за принятие решений	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Желание выиграть время	Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму
<b>Приспособление</b>	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
<b>Компромисс</b>	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
<b>Сотрудничество</b>	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников	Наличие времени, необходимого для разрешения конфликта. Заинтересованность обеих сторон. Четкое понимание точки зрения противника. Желание обеих сторон сохранить отношения	Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха

В педагогической практике существует мнение, что наиболее правильными способами выхода из конфликта являются компромисс и сотрудничество. Однако любой способ может оказаться эффективным, поскольку у каждого 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.)

**Примерные ответы участников:**

**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 вкуснее».

### **«Правила построения эффективного общения»**

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.**

### Делова 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)».

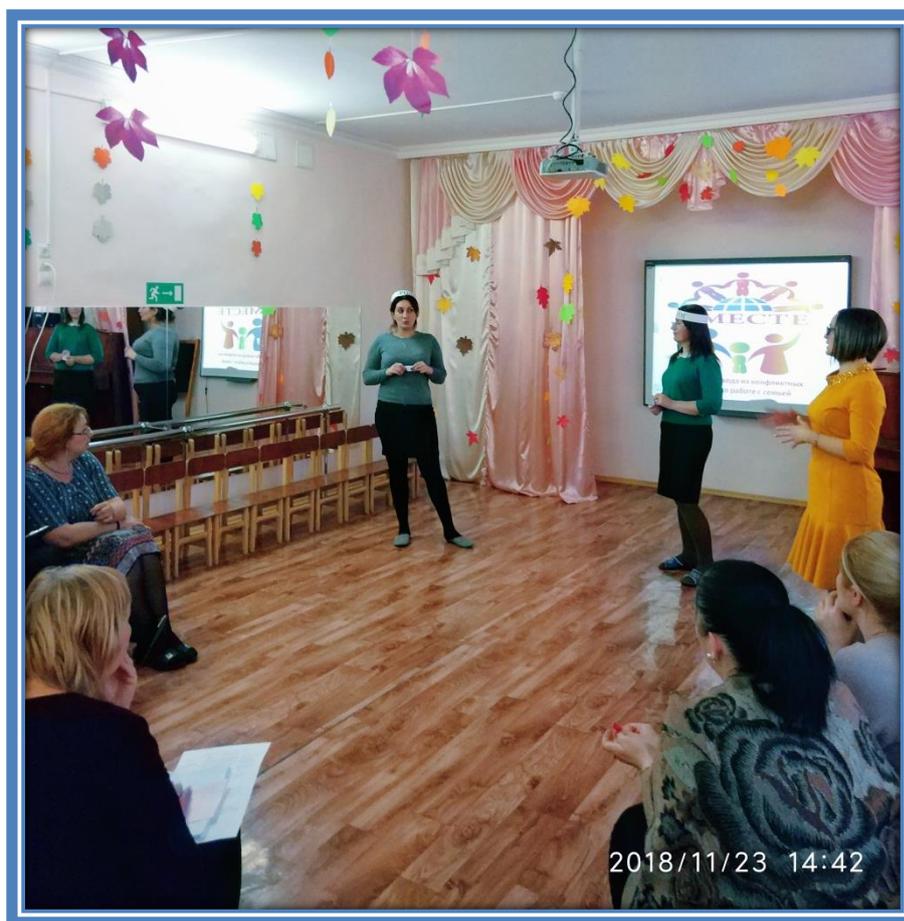


### **СИТУАЦИЯ 3.**

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 шуточной 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 5.**

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, непрофесси

онально. 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!

### **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.

### **Упражнение “Согласие”**

**Ведущий:** Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра что-то, с чем можно согласиться, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом не отступая от своей позиции. (Ведущий говорит фразу, а педагоги предлагают свои варианты.) Например:

- 1. «Ты совсем с ума сошла!» - «Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди».**
- 2. «Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!» - «Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать».**
- 3. «Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!» - «Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника».**
- 4. «На нашей работе по-настоящему работаю только я!» - «Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу».**

### **Игра «Невидимая связь».**

Для проведения игры потребуется моток прочных толстых нитей. Ведущий просит участников игры встать в круг на расстоянии вытянутых рук и закрыть глаза. Сам ведущий заходит внутрь круга и рассказывает вводную историю.

«Известно, что давным - давно на свете жил один удивительный человек. У него были длинные седые волосы и борода, поэтому многие думали, что он стар и мудр. Другие же видели озорной блеск его глаз и говорили, что он молод. Этот человек умел то, чего не умели другие. И люди называли его мудрецом. Никто не знал, откуда он пришёл, но говорили, что раньше он был обыкновенным человеком, таким как все.

Менялись поколения, а мудрец все жил среди людей.

И они ощущали себя под его защитой. И вот пришел день, когда мудрец отправился в путь. Он обошёл всю Землю, и узнал многих людей. И удивился мудрец, насколько разными были эти люди, их характер, привычки, желания и стремления.

«Как непросто всем уживаться друг с другом, - думал мудрец, - что бы такое предпринять? – размышлял он.

И тогда мудрец сплел длинную тончайшую нить. Задумал он обойти добрых сердцем людей и связать их этой тончайшей чудесной нитью.

Далее ведущий продолжает рассказывать историю, обходя каждого участника игры и вкладывая ему в руки нить.

«Воистину нить - эта была уникальна. Гладкая, тонкая, она была совершенно незаметна для человека, но, несмотря на это, влияла на его взаимоотношения с другими людьми. Те, кому мудрец передал чудесную нить, стали добрее, спокойнее, терпеливее. Они стали более внимательно относиться друг к другу, стремились понять мысли и чувства ближнего. Иногда они спорили, но, о чудо, нить натягивалась, но не рвалась.

Иногда они ссорились, и нить разрывалась, но при примерении оборванные концы не связывались вновь.

Такой узелок напоминал о прошлой споре.

Что сделали люди с подарком мудреца? Кто-то бережно берег, передавая тайну из поколения в поколение.

Кто-то, не ощущая присутствия нити, оставлял на ней множество узелков, да и характер его постепенно менялся и становился «узловатый».

Но главное, у каждого появилась **способность** протягивать невидимые нити к тем, кого он считал близкими и друзьями, соратниками и партнерами.

Ведущий на последнем участнике игры, стоящий в кругу, отрезает нить от лотка и завязывает концы. Таким образом, нить образует замкнутый круг.

- Дорогие друзья! – обращается ведущий.

- Сейчас вы ощущаете в своих руках чудесную нить,

подарок мудреца. Давайте проверим, что может произойти, если каждый потянет её на себя. Она натянется и станет *«резать»* руки. Такие отношения некоторые называют *«натянутыми»*.

- А если, - продолжает ведущий, - кто-то потянет нить

на себя, а кто-то не станет этого делать? Что будет, давайте попробуем....

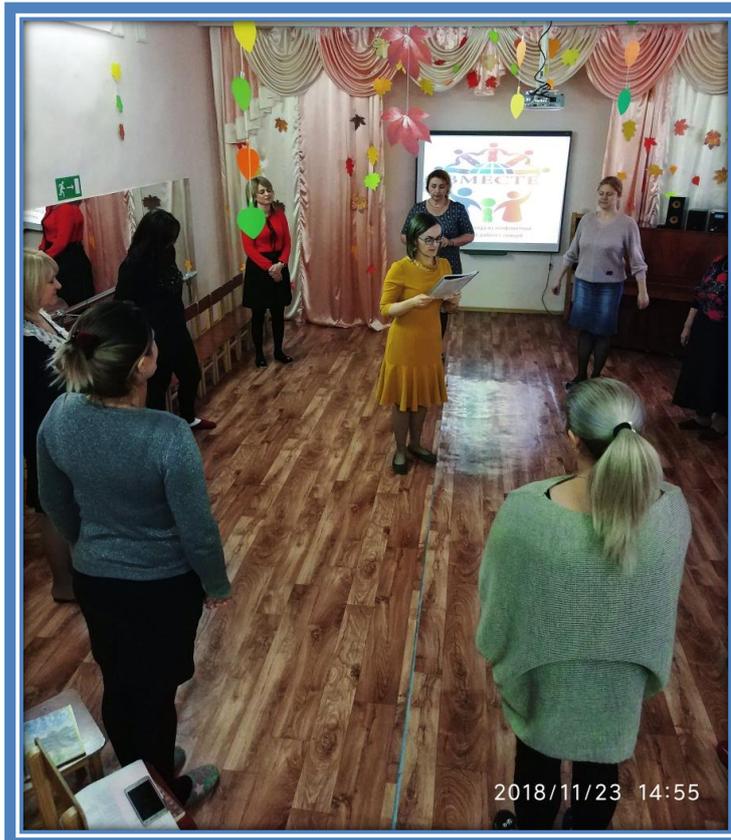
Равновесие круга нарушается. Кто-то оказывается в более устойчивом положении, а кто-то совсем в неустойчивом. О таких **ситуациях говорят**: *«Он тянет одеяло на себя»*.

Некоторые люди, - продолжает ведущий, - предпочитают надевать эту нить себе на шею. Попробуйте. Тех кто сейчас сделал это, наверное, ощутили, как больно нить режет шею. В подобных **ситуациях люди говорят**: *«посадил себе на шею»*.

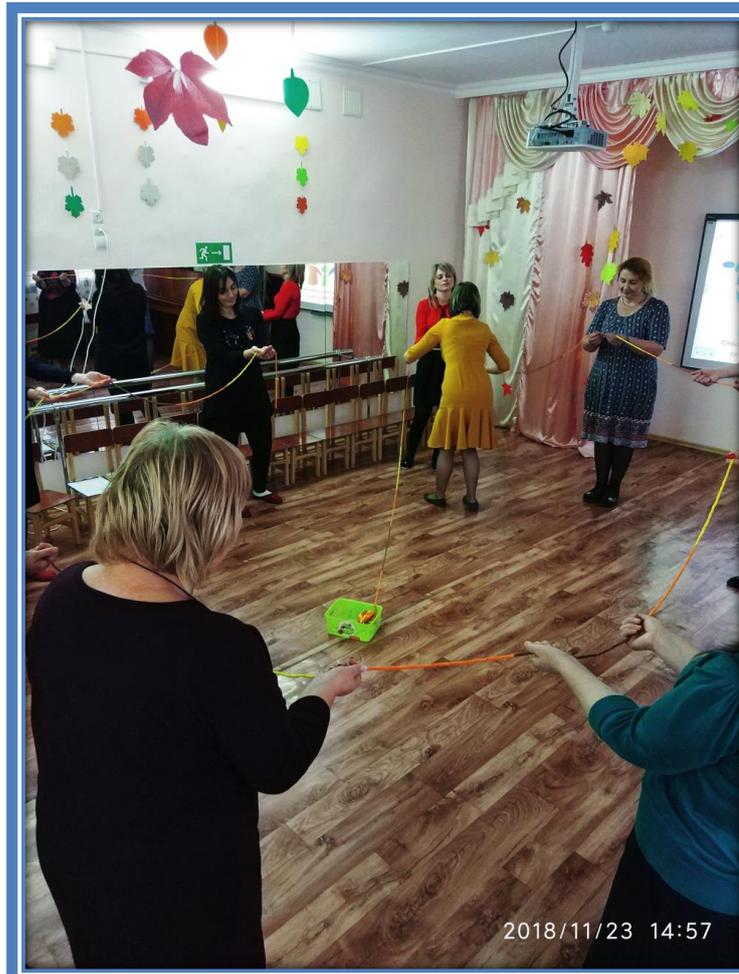
- Разные эксперименты можно проводить с этой нитью,

- продолжает ведущий, - многие люди посвящают этому целую жизнь. Натянут, разорвут, завяжут узел, натянут на шею, или вообще отпустят. Не на то рассчитывал мудрец, делая людям чудесный подарок.

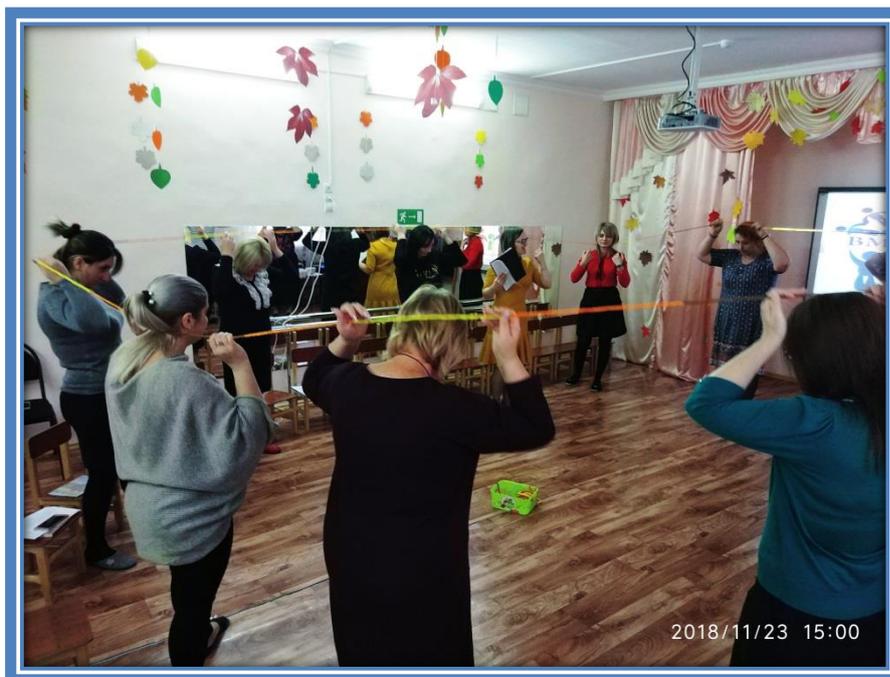
Давайте сейчас найдем такое положение и натяжение нити, которое для всех будет наиболее удобным. И запомним это состояние каждой клеточкой нашего тела.



2018/11/23 14:55



2018/11/23 14:57



### **Вопросы:**

1. Чему эта игра может научить?

**Выводы:** Всегда есть нечто, что объединяет людей. Ощущение связи помогает установить доверительные отношения в коллективе.

Комфортность взаимоотношений зависит от того, в каком состоянии находится нить, натянутым или свободным.

Экспериментируя с натяжением нити, мы символически проживали различные типы взаимоотношений друг с другом. Среди членов коллектива бывают разные эпизоды в общении. Главное, чтобы ни происходило, уметь восстанавливать комфортное состояние нити.

Известно, что на кончиках пальцев находится множество рефлекторных зон, массаж которых улучшает состояние организма и работу нервной системы. Взрослые машинально начинают что – то тереть в руках во время стресса, мять бумагу или сжимать кулаки. Для борьбы со вспышками гнева придумали «жвачку для рук» альтернативу, не пачкающую ладони. И сейчас я предлагаю Вам упражнение.

### **Упражнение «Идеальный родитель - идеальный педагог»**

Участники делятся на 2 команды. Одна команда – родители, вторая – педагоги. С помощью скульптурного пластилина участники пытаются

передать образ идеального родителя, идеального педагога в виде символа (ассоциация). Затем проводится обсуждение.



## **Антистрессовое упражнение «Стирание» конфликтной ситуации**

**Цель упражнения:** поддержания стабильного психологического состояния, профилактика различных профессиональных психосоматических расстройств.

### **Ход упражнения**

Сядьте по - удобнее, расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый альбомный лист бумаги, карандаши, ластик. Мысленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка, образная ассоциация, символ.

Мысленно возьмите ластик и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги представленную ситуацию. «Стирайте» до тех пор, пока картинка не исчезнет с листа. Откройте глаза. Теперь нужно произвести проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите ластик и «стирайте» ее до полного исчезновения.

Через некоторое время методику можно повторить.

**В результате выполнения антистрессовых упражнений происходит адаптация к стрессовой ситуации и постепенный психофизиологический выход из нее.**

### **Упражнение «Обыкновенное чудо»**

*Используя камень, психолог просит игроков ,передавая его , рассказать о том, что педагогам понравилось на семинаре, что было сложно . Камешек передвигается по кругу и становится теплее от рук и слов игроков. Возникло приятное объединяющее чувство.*