

Семинар для педагогов

Тема: «конфликтные ситуации с
родителями»

Педагог-психолог:

Токарева Е.В.

Дудинка 2020г.

Цель: повышение компетентности педагогов в решении трудных ситуаций общения с родителями.

Задачи:

1. осознать личностные проблемы, мешающие пониманию характера взаимодействия с другими людьми.
2. научиться различать в процессе общения с родителями состояния «Я»: Родитель, Ребенок, Взрослый.

Ход семинара:

Истина, как известно, рождается в споре. А рождение истины в споре педагога с родителем особенно важно, ведь его объектом становится беззащитный малыш. Но что делать, если дискуссия грозит перерасти в безобразную ссору с вытекающими неприятными последствиями? Решение подобной проблемы нельзя полностью возлагать на одну из сторон. Только совместными усилиями можно найти выход из сложившейся ситуации.

Игра «Я сегодня вот такая».

Круг. Каждый по кругу по очереди выходит на шаг вперед и говорит «Здравствуйте, (говорит имя), я сегодня вот такая (показывает движением). Все повторяют «здравствуйте (имя), ты сегодня вот такая,» повторяет её движение.

Ведущий: А теперь поговорим с вами о конфликтах в системе «педагог – родитель». Слово «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, стимулирует позитивные изменения, помогает прояснить отношения.

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

Как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

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

Можно выделить следующие неконструктивные типы отношения родителей к воспитанию ребёнка в детском саду:

«ПАССИВНЫЙ РОДИТЕЛЬ»- следует внутренняя позиция: «Вы воспитатель, вот и следите за ребёнком, это ваша работа, а мне это ни к чему». Особенно характерна эта позиция для родителей, чьи дети посещают д.сады с высокой оплатой, когда обеспеченные, но занятые родители перепоручают своего ребёнка заботам профессионалов. Часто это дети, лишённые тёплого эмоционального контакта со своей семьёй. Часто о детях заботится няня.

«ИЗБЕГАЮЩИЙ ПРОБЛЕМ»- такой родитель будто бы поставил перед собою цель – убедить всех и себя, что с ним и его ребёнком «всё в порядке», даже если специалисты (психологи, медики, воспитатели) советуют обратиться по поводу состояния ребёнка в специальные клиники. Это родители утаивают важную медицинскую информацию от специалистов этого учреждения, которые могут и должны помочь данному ребёнку. Часто можно слышать от них: «Это тесты у вас неправильные, вы ошибаетесь, у меня нормальный ребёнок».

«АГРЕССИВНО – НЕДОВОЛЬНЫЙ» - родитель, постоянно критикующий действия воспитателя и администрации детского сада по отношению к своему ребёнку, иногда требующий разбирательства в вышестоящих инстанциях, когда дело можно решить в режиме конструктивного общения с работниками ДООУ. Такое поведение родителей может негативно сказаться на отношениях их ребёнка с воспитателем, когда ребёнок начинает бояться постоянных конфликтов и настраивается против воспитателя.

«НАДМЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТУАЛ»- родитель, ставящий своё мнение выше мнения воспитателя, специалиста, если ситуация требует пересмотра его роли в воспитании ребёнка. Он может оборвать в разговоре воспитателя, пойти на открытый конфликт, не выполнить рекомендаций относительно ребёнка, если ему покажется, что специалист недостаточно авторитетен. В таких случаях «снобизм» родителей может быть нейтрализован созданием более официальной обстановки, где значение и роль специалиста более очевидна.

На самом деле, за всеми типами поведения родителей, скрывается уязвимость взрослого, нередко холодность по отношению к ребёнку, непонимание детских проблем, боязнь раскрыть свои истинные чувства. К сожалению, в этих случаях страдают дети, которые не могут получить адекватной помощи от родителей, пока те не изменят отношение к проблеме своего ребёнка.

Какие есть варианты разрешения конфликтов?

Множество. И тут нет готовых рецептов. Каждый выбирает свой путь. Можно посетить психолога и в процессе терапии научиться грамотно действовать в конфликте. Встать на позицию другого в конфликте (другой человек в конфликте – тоже Вы!). Посмотреть на ситуацию с места стороннего наблюдателя, и после того, как ситуация рассмотрена с трех сторон суметь найти решение.

Ведущий: Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас использует двухмерную модель, включающую в себя показатели внимания к интересам партнера и собственным.

(Ведущий раздает участникам семинара заранее подготовленные распечатки модели)

соревнование предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

уклонение характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.

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 эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс.

Однако любая из представленных стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

(Ведущий раздает участникам семинара заранее распечатанные таблицы, где описаны способы разрешения конфликтов, стиль поведения в конфликтной ситуации, «плюсы» и «минусы» этих стилей, после чего комментирует раздаточный материал).

Приведем примерный перечень действий, которые могут спровоцировать создание конфликтной ситуации:

- ♦ проявления агрессии или антипатии родителей к учителю, родителей к другим родителям класса;
- ♦ проявление недовольства руководством, построением образовательного процесса в классе;
- ♦ постоянные придирки к деятельности учителя;
- ♦ отрицательная оценка профессиональной деятельности учителя или общественной деятельности других родителей;
- ♦ истерическое состояние родителей, чаще всего мам и бабушек;
- ♦ активное навязывание своей точки зрения;
- ♦ отказ от компромиссов, предлагаемых учителем или директором;
- ♦ создание групп и коалиций, противоборствующих целям школы;
- ♦ втягивание учеников и родителей в назревающий конфликт;
- ♦ навязывание своей преувеличенной роли в жизнедеятельности школы.

Справедливости ради надо сказать, что конфликтную ситуацию иногда создает и учитель. В этом случае его действия, ведущие к конфликту, могут быть следующими:

- ♦ использование стиля руководства, неадекватного требованиям времени; игнорирование мнения родителей при решении насущных задач класса;
- ♦ отсутствие интереса к личностям учеников и родителей;
- ♦ использование внутришкольной информации во вред отдельным ученикам и родителям;
- ♦ игнорирование интересов учеников и родителей;
- ♦ неумелое решение вопросов индивидуального характера, касающихся взаимодействия родителей и учителя;
- ♦ создание «свиты» в виде любимчиков из числа родителей, приближенных к учителю.

Ведущий: Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бесконфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию к конструктивному соглашению.

Предложить ознакомиться с памятками для педагогов: «Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями».

Стиль	Сущность стратегии	Условия применения	Недостатки
Соревнование	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.
Уклонение	Уход от ответственности за принятие решений.	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Желание выиграть время.	Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму.
Приспособление	Сглаживание разногласий за счет ущемления собственных	Предмет разногласия более важен для другого участника конфликта. Желание сохранить мир. Осознание собственной неправоты.	Нерешенность конфликта.

	интересов.	Отсутствие власти.	
Компромисс	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.
Сотрудничество	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.

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.)

Примеры ответов участников семинара:

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!»

Если ситуация складывается зримо и появление конфликта не за горами, можно воспользоваться примерной программой предупреждения конфликта в саду, которая может иметь следующий вид:

1. Рационально, с учетом индивидуальных особенностей детей и их родителей, психологической совместимости отдельных родителей, особенно активистов, необходимо равномерно распределять участие родителей в делах группы.
2. Своевременно информировать родительскую общественность обо всех изменениях, касающихся жизни группы в целом и отдельных детей.
3. Относиться к родителям необходимо неизменно вежливо и терпимо.
4. Нельзя ставить в неловкое положение отдельного родителя перед другими родителями или детьми.
5. Учитель должен уметь выслушать собеседника, не перебивая, и вникнуть искренне в его проблемы.
6. Учитель должен подавать образец толерантности к родителям, мыслящим не так, как он.
7. Содействовать созданию творческой, теплой атмосферы в группе.
8. Четко и логично строить образовательный процесс в группе.

Упражнение «Нужны ли конфликты с родителями?» Устно

Группа делится на две команды: одна подбирает аргументы в пользу того, что конфликты с родителями недопустимы, другая отстаивает позицию, что конфликты в общении с родителями необходимы. В течение 5 минут каждая подгруппа записывает свои аргументы, затем зачитывает их вслух.

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.

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 назовем 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.

Но если все-таки время предупреждения конфликта пропущено, то встает необходимость его разрешить. В противном случае динамичный, развивающийся по спирали конфликт может затормозить процесс творческой работы не только одной группы, но и всей группы и навредить главному ее предназначению — образованию подрастающего поколения.

Ситуация №1

Например, приводят ребенка в детский сад после болезни (отпуска и т. п., предварительно не позвонив. Родители нарочито разговаривают детским голосом с педагогом, клятвенно обещают сообщать о приходе в последующие разы.

Выход: перейти педагогу на позицию Взрослого. Аргументированно изложить претензии, четко сформулировать требования к родителям и внятно объяснить, какие эмоции вызывают их поступки.

Ситуация №2

Например, придя вечером за своим ребенком, родитель видит «свежий» синяк. Он возмущен и строгим голосом, с некоторым нажимом, спрашивает у педагога о появлении данного повреждения. Педагог, чувствуя некоторую вину со своей стороны, бессознательно встает на позицию Ребенка, и с детской интонацией в голосе, начать оправдываться за свой недосмотр.

Выход: перейти педагогу на позицию Взрослого. Четко изложить все моменты ситуации, приведшей к появлению синяка. И, если имеется некий недосмотр со своей стороны, то извиниться.

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

музыка

Сейчас мы проведем с вами упражнение на «стирание» антистрессовой ситуации. Сядьте и 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 и т.д. 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 ее полного исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить.

В результате выполнения антистрессовых упражнений восстанавливается межполушарное взаимодействие и активизируется нейроэндокринный механизм, обеспечивающий адаптацию к стрессовой ситуации и постепенный психофизиологический выход из нее.

Вопросы для рефлексии.

- Что было для Вас интересного?
- Что узнали нового?

Задачи:

1. осознать личностные проблемы, мешающие пониманию характера взаимодействия с другими людьми.

2. научиться различать в процессе общения с родителями состояния «Я»: Родитель, Ребенок, Взрослый.

Цель: повышение компетентности педагогов в решении трудных ситуаций общения с родителями.

Ситуация №1

Например, приводят ребенка в детский сад после болезни (отпуска и т. п., предварительно не позвонив. Родители нарочито разговаривают детским голосом с педагогом, клятвенно обещают сообщать о приходе в последующие разы.

Выход: перейти педагогу на позицию Взрослого. Аргументированно изложить претензии, четко сформулировать требования к родителям и внятно объяснить, какие эмоции вызывают их поступки.

Ситуация №2

Например, придя вечером за своим ребенком, родитель видит «свежий» синяк. Он возмущен и строгим голосом, с некоторым нажимом, спрашивает у педагога о появлении данного повреждения. Педагог, чувствуя некоторую вину со своей стороны, бессознательно встает на позицию Ребенка, и с детской интонацией в голосе, начать оправдываться за свой недосмотр.

Выход: перейти педагогу на позицию Взрослого. Четко изложить все моменты ситуации, приведшей к появлению синяка. И, если имеется некий недосмотр со своей стороны, то извиниться.

Предусмотрительность и корректность поведения педагога снижают напряжение в общении.

Способность педагога применить юмор (легкую иронию) быстро разряжает обстановку.

Меняя свои Эго-состояния, можно легко подстраиваться под обстоятельства и общаться более конструктивно.

Вопросы для рефлексии.

- Что было для Вас интересного?
- Что узнали нового?

Памятка «Рекомендации в процессе общения».

1. Позвольте родителю «выпустить пар».

Если он раздражен, то договориться с ним трудно или невозможно. Во время «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите спокойно обосновать претензии. Что Вас так расстроило (разозлило?)

3. Попросите сформулировать желаемый результат. Определите вместе с родителем возникшее недоразумение.

4. Предложите собеседнику высказать свои соображения по разрешению возникшей ситуации и свои варианты решения.

5. В любом случае позвольте партнеру «сохранить свое лицо». Не затрагивайте личности собеседника. Можно дать оценку только его действиям.

6. Отражайте смысл его высказываний и претензий. Задавайте вопросы: «Правильно ли я Вас поняла? », «Вы хотели сказать именно это? »

7. Держитесь в позиции «Взрослого» (трансактный подход)

8. Не бойтесь извиняться, если чувствуете, что виноваты. Только уверенные и зрелые личности способны к извинению.

9. Оговорите конечный результат и взаимоотношения на будущее.

10. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.

Выразите свое уважение и расположение партнеру и выскажите сожаление по поводу возникших трудностей.

«Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями»

Стиль	Сущность стратегии	Условия применения	Недостатки
Соревнование	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.
Уклонение	Уход от ответственности за принятие решений.	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Желание выиграть время.	Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму.
Приспособление	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.
Компромисс	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.
Сотрудничество	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.