

Конструктивные и деструктивные пути разрешения конфликтов между педагогами и родителями воспитанников

- Добрый день, уважаемые коллеги!

Один из основных принципов ФГОС – это сотрудничество дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников.

На нынешний момент радикально меняется философия взаимодействия с семьями:

- не родители и дети должны подстраиваться под цели, задачи и внутренний уклад дошкольной организации, а дошкольная организация должна сделать все, чтобы поддержать собственные действия родителей в воспитании и развитии детей.
- Не освободить и не отделить родителей от детей, не пытаться изменить субкультуру семьи, а напротив, сблизить (при необходимости) детей и родителей, приобщить детей к социокультурным нормам, традициям семьи.

В условиях, когда большинство семей озабочено решением проблем экономического, а порой физического выживания, усилилась тенденция самоустранения многих родителей от решения вопросов воспитания и личностного развития ребёнка.

Организация взаимодействия с семьей – работа трудная. Она не имеет готовых технологий и рецептов. Её успех определяется интуицией, инициативой и терпением педагога, его умением стать профессиональным помощником в семье.

Положительные результаты в работе по взаимодействию с семьями воспитанников достигаются при умелом сочетании разных форм сотрудничества.

Но прежде, чем использовать ту или иную работу, чтобы она была эффективной, надо задать себе вопрос:

- Чего мы ждем от родителей своих воспитанников?

- Чего ждут от нас родители воспитанников?

И найти проблемы, которые мешают этому осуществиться.

Как вы думаете, какие проблемы мешают родителям стать активными полноправными участниками образовательного и воспитательного процесса?

Давайте вместе с вами попытаемся ответить на этот вопрос? Как вы считаете?

(родители заняты своими проблемами; не понимают значимость своего участия в жизни ДОО; не испытывают потребности в своем присутствии в детском саду и т. д.)

Мой девиз в работе с родителями: научиться видеть друг в друге не средство решения своих проблем, а полноправных партнеров, сотрудников.

Стараюсь не указывать, не руководить родителями, как надо, а обсуждать конкретные ситуации, задавать вопросы, прислушиваться мнениям и желаниям родителей.

Уже давно в педагогических кругах стала расхожей фраза: «Не так сложно работать с детьми, как трудно общаться с их родителями». Практически у каждого педагога найдется масса примеров, как нелегко бывает добиться взаимопонимания с родителями: кто-то отмахивается от советов воспитателя: «Мы вам их отдали, вы их и воспитывайте», кто-то избегает родительских собраний, другие начинают обвинять

педагога во всех возникших проблемах и т.д. Поэтому педагогу важно быть компетентным в данном направлении, знать стили общения, уметь находить выход из конфликтных ситуаций. В педагогической практике именно общение является важнейшим фактором профессионального успеха.

По мнению М.И. Скаткина «Высокая техника педагогического общения - не только один из компонентов, но и ведущая составляющая педагогического мастерства».

Вот как раз об этом я предлагаю поговорить.

Но прежде хочу предложить вам провести диагностику вашей конфликтности. Кто вы в конфликте? Какую роль вы и ваши оппоненты обычно играете в конфликте, и решить — что с этим делать.

А ведь хорошо было бы каждый день приходить на работу как на праздник! Правда, ведь?

Но реалии таковы, что конфликты с родителями воспитанников практически неизбежны.

Так вот, психолог Дэвид Джонсон, разделяет всех людей на пять типов в зависимости от их умения реагировать на проблемные ситуации. Каждому из нас близок один (максимум — два) типа, и чаще всего мы неосознанно действуем по заложенному в нем шаблону.

Так кто же вы в конфликте. Черепаха или акула? Проверим...

В самом начале нашей встречи вам было предложено заполнить анкету, если кто-то не успел подсчитать баллы, сделайте это сейчас.

Итак, поднимите руки кто у нас – черепахи? Акулы?

Заметим, что все мы разные, а задача перед нами одна: надо определить стратегию в разрешении конфликтов.

Какой бы стиль поведения вы не выбрали — помните: в пылу конфликта не стоит переходить на личности и совершать необдуманные действия. Прежде чем сказать или сделать что-либо, взвесьте все положительные и отрицательные последствия. И только потом — действуйте.

Пути разрешения конфликтов могут быть – конструктивные и деструктивные. Посмотрите, на слайде они представлены вашему вниманию. Ответьте себе честно, к каким способам вы чаще всего прибегаете? (ответы) Неужели у нас нет таких педагогов, которые всё-таки используют и деструктивные пути? Честно?

Молодцы!

Ну а сейчас предлагаю расслабиться и выполнить упражнение «Яблочко и червячок». Сядьте поудобнее, 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!». Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

Отметим, что очень много наговорили конфликтогенов.

Что это такое?

Конфликтоген – это слово, фраза, позиция либо действие, провоцирующие ответную негативную реакцию или агрессию.

Чем меньше конфликтогенов в нашей речи, тем больше шансов предотвратить конфликт. К сожалению сейчас очень часто родители, да и педагоги в ответ используют конфликтогенные фразы, и слово за слово, получается конфликт.

Самое обидное, что есть волшебное заклятье для решения этой проблемы, но говорить о нем в открытую стали не так давно. Это так называемое «Я-высказывание». И мы не умеем его использовать.

Схема построения техники «Я-высказывание» на слайде и у вас в памятках. А на практике мы сейчас попробуем им воспользоваться.

Примеры замены «Ты- высказывания» на «Я-высказывание».

Фразу - «Ты никогда меня не слушаешь!» следует заменить на
«Я-высказывание» Как можно сказать?

«Когда я вижу, что собеседник меня не слушает, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю».

Или, например, фразу - «Ты все время меня перебиваешь!» следует заменить на
«Я-высказывание» следующим образом:

«Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной. Мне обидно и кажется, что тебе неинтересно разговаривать со мной. Если у тебя есть вопрос - задай его. Возможно, если послушаешь меня до конца, то у тебя возникнет меньше вопросов». То есть, всё сказанное переводим на себя.

А сейчас попробуйте сами заменить следующие предложения на «Я-высказывание».

1. «Ты всегда берешь без спросу мои вещи!»
2. «Опять ты играешь в эти компьютерные игры!»
3. «Ты должна идти спать, потому что уже поздно!»

Что получилось?

Хорошо, спасибо.

А сейчас предлагаю ещё одно упражнение

Нам нужно создать 2 команды. Проходите, пожалуйста, в одной команде 5 человек и в другой.

Каждая команда придумывает конфликтную ситуацию «воспитатель — родитель», объявляет её команде соперников. Каждая из команд должна проиграть данную ситуацию и найти выход из создавшегося положения (мама предъявляет претензию, воспитатель находит выход).

Вопросы к педагогам после проигрывания ситуации:

Какую роль было легче реализовать, роль «предъявителя претензий» или роль «ответчика»?

А как вы думаете, что должен делать воспитатель, если он не в состоянии убедить родителя?

Какие чаще всего претензии предъявляют родители?

Спасибо. Присаживайтесь.

Итак, кому принадлежит ведущая роль в организации общения? Конечно воспитателю. Чтобы выстроить его важно обладать коммуникативными умениями, ориентироваться в проблемах воспитания и нуждах семьи, уметь грамотно находить пути решения конфликтных ситуаций.

Мы должны пытаться сохранить прекрасную погоду в нашей душе, стараться жить в мире и радости.

Чарльз Ликсон в своей книге «Конфликт. Семь шагов к миру» изложил рекомендации по урегулированию конфликтов, следуя которым между педагогами и родителями можно было бы достичь полной гармонии и взаимопонимания. Обратите внимание, они следующие:

1. «Снимем маски»: участники конфликта должны быть предельно искренны, не скрывать свои истинные мотивы.
2. «Выявляем подлинную проблему»: необходимо выявить реальную причину конфликта, очистить ее от шелухи различных наслоений.
3. «Отказываемся от установки: «Победить любой ценой».
4. «Находим несколько возможных решений». В любом конфликте возможно несколько вариантов решения. Необходимо обсудить все, чтобы было из чего выбирать.
5. «Оцениваем варианты и выбираем лучший». Необходимо выбрать не только самый конструктивный вариант, но и самый приемлемый для всех сторон конфликта.
6. «Говорим так, чтобы нас услышали». Главным инструментом улаживания конфликта является общение сторон. Общаться надо так, чтобы быть услышанными, а также слышать и понимать другого.
7. «Признаем и бережем ценность отношений». Сохранение добрых отношений в решении конфликтов всегда нужно ставить во главу угла.

Хочу закончить своё выступление просмотром короткого мультфильма и сказать всем – давайте уступать друг другу, быть добрее и терпимее.

Спасибо!

Тест: Кто вы в конфликте?

Оцените, насколько приведенные ниже выражения соответствуют вашему характеру, по шкале от 1 (совершенно не соответствует) до 5 (полностью соответствует).

1. Я часто обсуждаю свои дела с друзьями и коллегами, чтобы они увидели все достоинства моего мнения.
2. Я всегда стараюсь найти компромисс через обсуждение.
3. Я стараюсь поступать так, как от меня ожидают другие.
4. Я анализирую всю имеющуюся информацию совместно с коллегами, чтобы найти решение, которое устроит всех.
5. Когда дело доходит до отстаивания моего мнения, я веду себя твердо и решительно.
6. Я не люблю выделяться, поэтому стараюсь держать свои претензии к другим при себе.
7. Я всегда отстаиваю свой вариант решения проблемы.
8. Я могу пойти на компромисс только для того, чтобы найти решение проблемы.
9. Я обмениваюсь важной информацией с коллегами, чтобы мы совместно могли найти решение.
10. Я предпочитаю не обсуждать свои отличия от окружающих.
11. Я стараюсь изменяться в соответствии и пожеланиями моих коллег и близких.
12. Я всегда прикладываю усилия к тому, чтобы вынести дела коллег на обсуждение и совместно найти решение.
13. Если обсуждение заходит в тупик, я предлагаю всем «средний» вариант и начинаю его отстаивать.
14. Я всегда прислушиваюсь к советам коллег или друзей.
15. Я не хочу конфликтов, поэтому если я не согласна с мнением другого человека, я просто промолчу.

Подсчитайте результат для каждого типа:

- Черепаха: сумма ответов на вопросы 6, 10, 15 -12
- Плюшевый Мишка: 3, 11, 14 -13
- Акула: 1, 5, 7 -8
- Лиса: 2, 8, 13 -13
- Сова: 4, 9, 12 -11

Тип, который набрал большее количество баллов — ваш основной. Если вы набрали одинаковое количество баллов для двух типов — вам одинаково близки они оба.

№ вопроса	баллы	№ вопроса	баллы	№ вопроса	баллы
1		6		11	
2		7		12	
3		8		13	
4		9		14	
5		10		15	

Черепаха. Если Черепаха сталкивается с конфликтом, она просто игнорирует его. Внешне это проявляется так: если у нее есть возможность уйти из помещения, она уходит, если нет — отказывается разговаривать на конфликтную тему. Чаще всего это приводит к тому, что Черепаха не получает желаемого, а проблема остается нерешенной. Однако в некоторых случаях стиль Черепахи может оказаться полезным. Например, когда обсуждаемый вопрос не является важным. В такой ситуации лучше промолчать и сохранить хорошие отношения с коллегой, чем ввязываться в спор. Впрочем, даже если вопрос является серьезным, но ситуация такова, что дружба (или хотя бы нейтралитет) с сотрудником важнее, — стиль Черепахи будет кстати. Итак, даже если поведение Черепахи вам не по душе, прежде чем начинать спорить, подумайте: а стоит ли игра свеч? Возможно, в данной ситуации лучше молчать и слушать, собирая ценную информацию и предоставляя возможность высказаться другим?

Плюшевый Мишка. Ему важнее всего нравится окружающим, поэтому если дело доходит до конфликта, Плюшевый Мишка просто уступает оппоненту. Из-за этого чаще всего Мишка проигрывает, а его коллега чувствует себя на коне. Этот стиль поведения лучше не использовать без крайней надобности, иначе сотрудники будут считать, что вы вообще не имеете собственного мнения. Но если вы очень дорожите отношениями с коллегой или времени для споров совершенно нет — вы можете прибегнуть к поведению Мишки.

Акула. Она разрешает конфликт, атакуя. При этом Акула преследует одну цель — любыми способами добиться желаемого результата. Поэтому поведение Акулы зачастую агрессивно, она может прибегать к словесным атакам или манипулированию оппонентом. Если вам близок стиль Акулы — будьте осторожны, чтобы ненароком не задеть чувств окружающих. Применяйте агрессивное поведение только в тех случаях, когда ситуация требует немедленного принятия решения, если коллега, с которым вы общаетесь, также предпочитает стиль Акулы, или когда у

вас просто нет другого выбора, а убедить оппонента в своей правоте необходимо.

Лиса. Она всегда пытается найти компромисс, даже если при этом ее цели не будут достигнуты. Цель Лисы — сделать так, чтобы после разговора каждая из сторон почувствовала себя удовлетворенной. С одной стороны, это хорошо, потому что позволяет сохранить нормальные отношения с окружающими, но с другой стороны — каждому из участников конфликта приходится жертвовать частью своих интересов. Стратегия Лисы может пригодиться в том случае, если вам с коллегой нужно выработать какое-то общее решение проблемы, а переубедить друг друга вы не можете (по крайней мере, не поссорившись). Например — если вы оба хотите взять отгул в один и тот же день, решением может быть: для вас — отдохнуть первую половину дня, а для оппонента — вторую.

Сова. Самый мудрый подход к конфликтам — у Совы. Она предпочитает рассматривать конфликт как путь к решению проблемы и считает, что спорщики должны совместно и открыто обсудить проблему и обязательно выработать общее мнение. При этом необходимое условие — уважительное отношение к позициям друг друга. Звучит идеалистично, ведь в реальной жизни не всегда удастся сохранить благожелательное отношение к коллеге и уважение к его мнению, ссорясь с ним. Однако в ситуациях, когда вам не жалко потратить много времени и усилий для разрешения ситуации, стиль Совы подойдет как нельзя лучше. Например — если конфликтуете вы с давним другом

Схема построения техники «Я-высказывание»

Фраза начинается с фактов: описания поведения другого человека, которое вас не удовлетворяет, или описание ситуации, которая вызвала напряжение («Когда я вижу, что ты...»; «Когда это происходит...»; «Когда я сталкиваюсь с тем, что...»);

○ Затем следует описание ваших рациональных или эмоциональных реакций на это поведение («Я чувствую...»; «Я не знаю, как реагировать...»; «У меня возникла проблема...»);

○ Далее объясняется, почему данное поведение затруднительно для вас, называются причины этого чувства (мысли по поводу двух предыдущих пунктов («Мне кажется...», «Я думаю...» и пр.);

Заканчивается сообщение пожеланием того, чего бы вы хотели и что намереваетесь делать.

Кодекс общения педагогов с родителями: (на слайде)

1. Всегда стремиться быть в хорошем настроении и быть приятным в общении.
2. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
3. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребенке — это лучший способ расположить родителей к себе.
4. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
5. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.
6. В сложной ситуации стараться подавать пример уступчивости — этим своего достоинства уронить нельзя, но укрепить его можно.