

Поведение педагогов при решении конфликтных ситуаций с родителями

Конфликт – это острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, часто выходящий за рамки социальных норм и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Почему в нашей жизни возникают конфликты? Конфликт является нормой общественной жизни. Поскольку профессиональное общение в системе «педагог – родитель» таит в себе целый ряд конфликтных ситуаций, умение грамотно выбрать стратегию поведения в такой ситуации для воспитателя крайне важно.

Существует обыденное представление, что конфликт – это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть, это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Однако в настоящее время ученые все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Главное – уметь грамотно управлять конфликтом. Этим мы сегодня и займемся.

Причины конфликтов между педагогом и родителями различны: родитель не удовлетворен положением ребенка в коллективе, отношением к нему воспитателя, организацией воспитательно-образовательного процесса в целом и т. д.

Что чаще всего может стать поводом для непонимания и недовольства?

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 непедagogические 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 (что нередко случается в яслях), 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 квитанцию за детский сад;
- ❖ забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- ❖ приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика)
- ❖ опаздывают или 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.

Виды конфликтов:

Конструктивный (полезный) – конфликт, который приводит к принятию обоснованных решений и способствует развитию взаимоотношений.

Такой конфликт:

- ❖ дает увидеть скрытые отношения;
- ❖ дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- ❖ это толчок к пересмотру своих взглядов;

❖ способствует сплочению коллектива в противоборстве с внешним «врагом».

Деструктивный (разрушительный) – конфликт, приносящий вред делу и конфликтующим сторонам (ссоры, раздоры, разборки).

Такой конфликт ведет к:

- ❖ отрицательным эмоциональным переживаниям, которые могут привести к различным заболеваниям;
- ❖ нарушению деловых и личных отношений между людьми, снижению дисциплины (ухудшение социально-психологического климата в коллективе);
- ❖ ухудшению качества работы, сложному восстановлению деловых отношений;
- ❖ временным потерям: на 1 минуту конфликта, приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Специалисты выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

- ❖ Возникновение конфликта (появление противоречий)
- ❖ Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной стороной
- ❖ Конфликтное поведение
- ❖ Исход конфликта

Есть как положительные, так и отрицательные стороны конфликтов:

Положительные стороны конфликтов	Отрицательные стороны конфликтов
• Получение социального опыта • Нормализация морального состояния • Получение новой информации • Разрядка напряжённости • Помогает прояснить отношения • Стимулирует позитивные изменения	• Настроение враждебности • Ухудшение социального самочувствия • Формализация общения • Умышленное и целенаправленное деструктивное поведение • Эмоциональные затраты • Ухудшение здоровья • Снижение работоспособности

Таким образом, конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть весьма полезными.

Отсутствие конфликтов в детском саду – явление практически невозможное. И решать их все равно придется. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

Наблюдая за людьми замечено, что у одних людей редко возникают конфликтные ситуации, а других напротив – часто.

Зачастую так происходит потому, что мы используем одну и ту же стратегию поведения в любом конфликте, которой научились еще в детстве от значимых для нас людей. Но один и тот же способ поведения не всегда приводит к разрешению конфликта и удовлетворению сторон.

Существует несколько стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

Принуждение (соперничество) – предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.

Уход (избегание) – характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера, уход от проблемы конфликта.

Компромисс – достижение «половинчатой» выгоды каждой стороны.

Приспособление (уступка) – предполагает повышенное внимание к интересам другого человека в ущерб собственным, уступчивость в конфликте.

Сотрудничество – является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Шаги решения конфликтов:

- ❖ Выявить причины (скрытые и явные)
- ❖ Понять доводы оппонента
- ❖ Сохранить позитивное отношение к оппоненту
- ❖ Отделить отношения и эмоции от проблемы
- ❖ Искать разумное решение проблемы

Единый алгоритм решения любого конфликта:

Первое, это **спокойствие**. При возникновении конфликтной ситуации важно разобраться в ней спокойно, реально, без искажения посмотреть на вещи.

Второе, анализ ситуации **без превратности**. Обычно, все происходит иным образом: конфликтующий закрывает глаза на собственные ошибки, одновременно ищет их в поведении оппонента. Когда ситуация трезво оценена и проблема обрисована, воспитателю проще найти истинную причину конфликта с «трудным» родителем, оценить правильность действий обеих сторон, наметить путь к конструктивному разрешению неприятного момента.

Третье, **открытый диалог** между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

Четвертое, **выявление общей цели**, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели прийти. Проведенный анализ ситуации поможет педагогу выразить свои мысли и представления о проблеме родителю, проявить понимание, прояснить общую цель, вместе найти выход из сложившейся ситуации.

Пятое, **выводы**, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Правила поведения воспитателя в конфликтных ситуациях:

- ❖ Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
- ❖ Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.
- ❖ Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
- ❖ Критикуйте, но не критиканствуйте.
- ❖ Будьте справедливы и терпимы к детям и их родителям.
- ❖ Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.
- ❖ Не расширять предмет ссоры, причину недовольства. Часто высказываемые воспитателем претензии к родителям расплывчаты, не конкретны. Одновременное высказывание многих претензий создаст у родителей впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и они начнут оправдываться даже в том, в чем их не обвиняют.
- ❖ Справедливо, непредвзято относиться к инициатору конфликта. Раз человек выступает с несогласием, с обидами, претензиями – значит, он ждёт, что другая сторона прислушается к нему и изменит своё поведение. Поэтому воспитателю следует выработать у себя установку, что родители всегда имеют какие-то основания для жалобы, недовольства и высказывают их не ради удовольствия (что, правда, бывает у склочника), а потому, что их что-то тяготит, заставляет переживать, мучиться.
- ❖ Проявлять эмоциональную выдержку. Нередко к конфликту приводит эмоциональный тон разговора воспитателя с родителями: категоричность, безапелляционность высказываний, повышенный тон. Естественно, что такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию родителей: как говорится, «посеешь ветер – пожнешь бурю». Правильным действием со стороны воспитателя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию родителей. Воспитатель должен сдерживать свои эмоции и не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства родителей.
- ❖ Формулировать позитивное решение конфликтной ситуации. В случае предъявления родителем претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации воспитатель должен предложить

способ её разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон. Это может быть оказание помощи, частичная уступка, смягчение требований.

Вывод: В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективным способом выхода из конфликтной ситуации является сотрудничество, девиз которого: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы». Однако любая из стратегий может оказаться эффективной, поскольку у каждой есть свои как положительные, так и отрицательные стороны.

Конфликты сопровождают нас от рождения до самого последнего дня. Но это не значит, что во всех этих, зачастую кажущихся неразрешимыми, ситуациях обязательно должна быть проигравшая и выигравшая стороны. Выиграть могут обе. Оказывается, противника можно представить партнером по разрешению конфликта. И тогда тот потенциал, та энергия, генератором которой является каждый конфликт, из разрушающей превратится в творческую.