

## **Консультация для педагогов «Способы выхода из конфликтных ситуаций в работе с семьей»**

Всестороннее полноценное воспитание ребёнка дошкольного возраста происходит только в условиях одновременного влияния семьи и дошкольного учреждения. Поэтому главной задачей дошкольного учреждения становится активизация совместных сил. Необходимо сделать родителей активными помощниками и единомышленниками педагогов. Педагог должен дать родителям почувствовать свою компетентность и заинтересованность в успешном развитии ребенка. Однако, при общении с родителями часто возникают конфликтные ситуации. Истина, как известно, рождается в споре. А рождение истины в споре педагога с родителем особенно важно, ведь его объектом становится беззащитный ребёнок. 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.

Попробуем разобраться, что такое конфликт и как его избежать с минимальными эмоциональными затратами.

Конфликт – это столкновение противоположных сил, интересов, мнений, взглядов, серьёзное разногласие, острый спор, чреватый осложнениями и борьбой.

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 крайне важно.

Можно выделить четыре стадии прохождения конфликта:

- Возникновение конфликта (появление противоречия);
- Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон;
- Конфликтное поведение;
- Исход конфликта.

Хочу предложить начать обсуждение столь непростой темы с выполнения упражнения.

### **Упражнение «Яблоко и червячок».**

Сядьте удобно, 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.



Способы выхода из конфликтной ситуации (по К. Томасу)

Стратегия выхода из конфликта	Сущность стратегии	Условия применения	Недостатки
<b>Конкуренция</b>	Стремление добиться своего в ущерб другому человеку	Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью. Необходимость срочного разрешения конфликта	Чувство неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе. Большая вероятность испортить отношения
<b>Избегание</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. Это 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. Отсутствие гарантии успеха.

Теперь, когда известны способы выхода из конфликтной ситуации, проиллюстрируем их результатами нашего упражнения «Яблоко и червячок».

Примеры ответов.

*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!»

Разберём различные причины для возникновения конфликтной ситуации:

Со стороны родителей	Со стороны педагогов
<ul style="list-style-type: none"><li>• с ребенком мало занимаются в саду;</li><li>• не могут найти подход к ребенку;</li><li>• используют непедагогические методы в отношении ребенка (моральные и физические наказания);</li><li>• плохо следят за ребенком;</li><li>• ребенка заставляют есть или, наоборот, не следят, чтобы он все съедал;</li><li>• часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;</li><li>• не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут отчитать на повышенных «тонах» при ребенке;</li><li>• забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;</li><li>• приводят детей в садик совершенно неподготовленными (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);</li><li>• плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку, обычно к таким детям очень сложно найти подход).</li></ul>

Обобщив написанное в таблице, можно сказать, что причины конфликта абсолютно различны: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и пр.

Исходя из полученной информации, можно задуматься: «Нужны ли конфликты с родителями? Конфликт имеет только отрицательные стороны или мы можем извлечь из возникшего конфликта что-то положительное?»

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.

Таким образом, мы выяснили, что конфликты могут носить не только отрицательные черты, но и быть полезными. Самое главное, уметь правильно разрешать их.

Приведём в пример различные конфликтные ситуации, которые возможны между родителями и педагогом.

### **Ситуация 1**

Алиса – активная, подвижная девочка, она с большим трудом адаптируется к группе. Воспитатель советует маме обратиться за помощью к детскому неврологу. Мама девочки приняла совет «в штыки» и обвинила воспитателя, что та не любит ее дочь, сказав, что пойдет жаловаться к заведующему. Воспитатель выслушала маму и ушла. В последующие дни Алису 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: если бы такую информацию родитель получил от педагога-психолога, 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 2**

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 из ребенка за руку.

Комментарий: 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 проще. Но все же, задумайтесь над словами родителей, возможно «нет дыма без огня».

### **Ситуация 3**

Ребёнок постоянно берёт чужие вещи (конфеты, игрушки) из шкафчиков других детей. Родители обвиняют в этом всех детей, но не своего ребенка. Ситуации повторяются неоднократно. Беседы с родителями ни к чему не приводят. Конфликт не разрешен.



Комментарий: Дошкольный возраст — период формирования нравственных привычек. На этом этапе развития ребенку еще трудно обуздать свои импульсивные поступки. Очень важно в этой ситуации не навешивать на дошкольника "ярлыков", категорически запрещается называть его вором. Проявите чувство такта к родителям ребенка и терпение к малышу, выразите недовольство его поведением в виде "Я-сообщения" (я огорчена, расстроена) и спокойно объясняйте каждый раз, что так делать нельзя. Вера родителей в своего ребенка только поможет в данном случае. Гораздо хуже, если они

начинают "принимать меры" в подобных ситуациях, т. к. страх делает ребенка малодушным, усугубляет его неправильное поведение.

#### **Ситуация 4**

Ребенок, приходя домой из детского сада, жалуется на то, что с ним не хотят играть дети в группе. Родители поинтересовались, с чем это связано. Воспитатель, наблюдая за ребенком, приобщая его к совместным играм с другими детьми, заметил, что он все время хочет быть на первых ролях. Всем играющим говорит, что они в игре жульничают, играют не по правилам, делает всем множество замечаний. В ответ на это дети отказываются с ним играть. Педагог заметил также, что в большинстве случаев воспитанник не прав, проанализировал его претензии по отношению к другим детям. Ребенок с выводами воспитателя согласился.



Для решения данной проблемы педагог стал участвовать во всех играх детей, строго следя за выполнением правил, поощряя играющих добрыми словами, похвалой.

Комментарий: Демонстративные дети часто страдают от трудностей в общении. У них недостаточно развита произвольность поведения. Воспитатель в такой ситуации ведет себя вполне грамотно. Дополнительную помощь в решении проблемы может оказать педагог-педагог детского сада, организовав специальные коммуникативные игры.



#### **Можно ли свести конфликты к минимуму?**

Для того, чтобы расположить к себе благополучно собеседника, необходимо применить «Правило трех плюсов». Самое универсальное – это улыбка, имя собеседника, комплимент.

1. **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!**

2. **Имя человека – это самый важный для него звук на любом языке.** Важно использовать имя-отчество при приветствии. Нам нужно увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышав при этом свое имя.

3. **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.

#### **Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями.**

1. **Дайте родителю "выпустить пар".** Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его "взрыва" следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Вы изолированы. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. **Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.** Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: "То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?"

3. **Сбивайте агрессию неожиданными приемами.** Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но о значимом для него. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. **Не давайте родителю отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.** Не говорите: "Вы меня обманываете", лучше звучит: "Я чувствую себя обманутым". Не говорите: "Вы грубый человек", лучше скажите: "Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете".

5. **Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.** Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к родителю могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. **Предложите родителю высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.** Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и родитель должны быть удовлетворены взаимно.

7. **В любом случае дайте родителю "сохранить свое лицо".** Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его

достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: "Вы уже дважды не выполнили свое обещание", но нельзя говорить: "Вы — необязательный человек".

8. **Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.** Кажется, что все понятно, и все же: "Правильно ли я вас понял?", "Вы хотели сказать...?", "Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет". Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. **Держитесь как на острие ножа в позиции "на равных".** Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает родителя от агрессии.

10. **Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.** Во-первых, это обезоруживает родителя, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. **Ничего не надо доказывать.** В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с "врагом". Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать.

12. **Замолчите первым.** Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

13. **Уходя, не хлопайте дверь.** Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверь или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.

14. **Говори, когда родитель остыл.** Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, что бы то ни было, обидное и оскорбительное для родителя. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

**15. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.** 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.



После стрессовых ситуаций старайтесь отпустить эту ситуацию. Самостоятельно проведите следующее упражнение на стирание стрессовой 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.

Какими бы путями ни решались конфликтные ситуации, они никогда не должны противоречить нормам педагогической этики и требованиям общественной морали. Поэтому лучший способ предупредить или разрешить любой конфликт - обеспечить высокую культуру общения.

