Светлана Ивановна Котова,

воспитатель МБДОУ «Саргатский детский

сад №3» Саргатского муниципального района Омской области

**СЕМИНАР ДЛЯ ПЕДАГОГОВ «КОНФЛИКТЫ. КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В ОБЩЕНИИ С РОДИТЕЛЯМИ»**

ЦЕЛЬ: рассмотреть типы поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в педагогической практике, отобрать способы эффективного взаимодействия с родителями.

**ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО.**

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Конфликт всегда несёт как позитивную функцию, так и негативную. Как правило о негативных последствиях конфликтов говорят много: ухудшение состояния здоровья, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и т.п. Однако конфликт может выполнять и позитивные функции: он служит разрядки напряжённости, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, помогает прояснить отношения.

Дэвид Линч сказал: « Хорошо, когда художник знает, что такое конфликт и стресс. Это богатый источник идей. Но я убеждён, что творить в состоянии стресса невозможно. Стресс подавляет творчество». На мой взгляд, здесь можно провести аналогию с трудом педагога, ведь мы связаны с постоянными конфликтами, и от того, в каком эмоциональном состоянии мы общаемся с детьми, друг с другом, с родителями , зависит качество нашей работы. При этом важно помнить, что решающая роль в общении между воспитателем и родителями принадлежит воспитателю – как профессионалу и официальному представителю образовательного учреждения. И, анализируя любую конфликтную ситуацию, возникающую в общении необходимо начать, прежде всего, с себя.

Для того чтобы выяснить, насколько вы сами можете быть источником возникающих конфликтов, я предлагаю вам выполнить тест «**Конфликтный ли вы человек?»**

Умение сдерживать себя - ценное качество, однако не все им обладают. Умеете ли вы контролировать себя и не вступать в открытые конфликты? Данный тест поможет вам в этом разобраться.

1. **В транспорте начинается скандал. Как вы на него отреагируете?**

- Ни за что не примете в нём участие – 3 балла

-Вмешавшись, будете защищать потерпевшего – 2 балла

- Примете в нём активное участие – 1 балл.

**2. Будите ли вы критиковать своё начальство на общем собрании?**

- нет – 3 балла.

- В зависимости от обстоятельств – 2 балла.

- Будете критиковать – 1 балл.

**3. Вы видите, что начальник совершенно не умеет распоряжаться своей должностью – он даёт никому не нужные задания. Как вы отреагируете на ситуацию.**

- Предложите изменения, если вас поддержат, - 2 балла

- Возьмёте ситуацию в свои руки – 1 балл.

-Побоитесь лишиться работы – 3 балла.

**4.Как часто вы спорите друг с другом?**

- Только тогда когда на вас не обижаются и не портятся отношения -2 балла.

- Спорите только по важным вопросам -3 балла.

- Спорите не только с ними, но и с другими людьми – 1балл.

**5.Пропутите ли вы человека, который пытается пролезть без очереди?**

- Попытаетесь проследовать за ним - 1 балл.

- Будете возмущаться, но не вслух – 3 балла.

- Выскажете своё возмущение открыто – 2 балла.

**6. Ваш знакомый – жуткий неудачник, вскоре он собирается совершить очередной не совсем умный проступок. Как вы его остановите?**

- Постараетесь его отговорить – 2 балла.

- Будете питать его иллюзиями, говоря, что он прекрасно справиться, -3 балла.

- Выскажите всё, что вы думаете о нём – 1 балл.

**7. По дороге домой вы встречаете группу курящих подростков. Как вы отреагируете на них?**

- Промолчите – 3 балла.

- Поругаете их – 1 балл.

- Сделаете замечание – 2 балла.

**8. В магазине вы заметили, что с вас взяли больше денег, чем нужно. Как вы отреагируете?**

- больше никогда не пойдёте в этот магазин – 3 балла.

- Попросите пересчитать – 2 балла

-Устроите большой скандал – 1 балл.

**9. На курорте администратор в вашей гостинице совершенно не выполняет своих обязанностей. Как вы поступите?**

-Будите молчать, т.к. ваше возмущение ничего не даст - 3 балла .

- Пожалуетесь на него начальству – 1 балл .

- Будете вымещать своё недовольство на горничной -2 балла.

**10. В споре со своим мужем вы понимаете, что он прав. Что вы сделаете?**

- Ошибку не признаете -1 балл.

- Признаете, что не были правы – 3 балла.

- решите, что если признаетесь, то будите выглядеть глупо – 2 балла.

Посчитайте количество набранных баллов.

***У вас от 30-25 баллов****.* Вас можно назвать очень тактичным и абсолютно неконфликтным человеком. Вы предпочитаете все конфликтные ситуации улаживать с помощью переговоров. Вас можно назвать приятным для окружающих человеком, который всегда готов прийти на помощь, если потребуется. Для вас очень важно не потерять уважение в глазах друзей и родных.

***У вас от 24 – 19 баллов***. Вас можно назвать в меру конфликтным человеком, потому что если вы видите, что где-то с вами поступили несправедливо, то обязательно выскажетесь по этому поводу. Даже если на карту поставлена ваша карьера, вы не смолчите и будете до конца отстаивать свою точку зрения. За это вас уважают окружающие.

***У вас от 18-13 баллов***. Вы не можете жить спокойно. Если с вами не спорят и не скандалят, вы сами находите повод для этого, что ещё хуже, вы способны на пустом месте устроить скандал. Как правило, таким способом вы спускаете накопившуюся энергию. Вы очень критичны и постоянно чем-то недовольны. Может быть, имеет смысл направить свою энергию в позитивное, созидательное русло.

***У вас 12 и меньше баллов.*** Вы обладаете разрушительной энергией. Малейшая критика в вашу сторону или неосторожное сказанное слово грозит сказавшему крупными неприятностями. Вы способны одним взглядом испепелить своего противника. Остаётся только догадываться, на что вы способны. Многие люди вас побаиваются, а те, кто знает о вашем характере, стараются держаться от вас подальше и лишний раз не попадаться вам на глаза. Такими темпами вы можете растерять тех друзей, которые у вас ещё остались.

*Безусловно, не существует тестов дающих 100-процентную достоверность результатов, но всё же я полагаю, что сейчас вы получили некую информацию о себе, которая даст повод для дальнейшего размышления.*

*Говоря о конфликтах в педагогической практике, важно понимать причины их возникновения.*

**Причинами конфликта** могут быть различными.

1. Различие в целях (родители ждут только положительной оценки ребенка, а воспитатель – усвоения знаний и умений)
2. Недостаточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребёнка, воспитатель сам был свидетелем происшествия).
3. Некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения.
4. Неоправданно завышенные требования родителей к учреждению. Они возникают тогда, когда родители отдавая ребёнка в детский сад , думают о том, что детский сад всему научит, а родителям ничего не нужно будет делать. Ожидания родителей оказываются напрасными, возникает огромное напряжение между родителями и педагогами.
5. Другая объективная причина связана с тем, что воспитатель порой становится для родителей символом власти, неким контролёром, который оценивает их действия, поучает их. Когда воспитатель оценивает ребёнка, даёт какие-то рекомендации, родитель очень часто ошибочно считает, что оценивают его самого, его состоятельность как человека и родителя.
6. Ещё одна причина: чем выше квалификация воспитателя, тем больше он любит свою работу, тем более ревностно он относится к детям пытаясь передать родителям своё представление о самых разных сторонах воспитания и развития ребёнка. В сознании родителей может сложиться мнение, что воспитатель навязывает свою точку зрения.

**СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

***Упражнение «Яблоко и червячок»***

Сядьте поудобнее, закройте глаза и представьте на минуту, будто вы – яблоко. Спелое, ароматное, наливное яблоко, которое живописно висит на веточке. Все любуются вами, восхищаются. Вдруг, откуда не возьмись, подползает к вам червяк и говорит: «Сейчас я тебя буду есть!» Что бы вы ответили червяку? Откройте глаза и запишите свой ответ.

**В психологии выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:**

А) Конкуренция (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнёра.

Б) Избегание (уклонение) характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнёра.

В) Компромисс представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой из сторон.

Г) Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на второй план.

Д) Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

А теперь вспомните ваши ответы из упражнения « Яблоко и червячок» и соотнесите со способами выхода из конфликтной ситуаций. Например: «Сейчас как упаду на тебя и раздавлю» - соревнование. «Вон посмотри, какая там красивая груша»- избегание. «Ну, хорошо, откуси половинку, остальное оставь моим любимым хозяевам» - компромисс. «Такая, видно, у меня доля тяжкая» - приспособление. «Посмотри, на земле уже есть упавшие яблоки, ты их ешь, они тоже вкусные» - сотрудничество.

Для того чтобы понять, как эти способы выглядят на практике в общении с родителями, я предлагаю проанализировать следующую ситуацию. Ребёнку два года. Ходит в детский сад третий день на полдня. Привыкает тяжело. Утром расстаётся с мамой со слезами, долго не успокаивается. Отказывается кушать. В совместные игры не включается.

Утром мама говорит воспитателю: «Мария Ивановна, я должна вам сообщить, что завтра я выхожу на работу и заберу Васю только после 6 часов вечера. Хватит растягивать адаптацию. Пусть привыкает»

Участникам необходимо разбиться на 5 групп. Каждая группа получает карточку с вариантом реакции педагога на конфликтную ситуацию. **Задание**: Определить способ регулирования конфликта, выделить наиболее эффективные способы в данной ситуации.

1. «Да я на вас в опеку пожалуюсь за то, что вы не выполняете должным образом свои родительские обязанности»
2. « Да я вообще завтра ухожу на сессию, меня не будет целый месяц. Делайте, что хотите»
3. «Ваше право. Вы можете оставить ребёнка на целый день. Мы, конечно, сделаем все возможное для Васи, но вы должны понимать, что он без вас будет страдать. Хотя бы покормите его, пожалуйста, дома завтраком, ведь он в детском саду ничего не ест».
4. «Как хотите, значит, придётся потерпеть»
5. «Я понимаю – у вас, наверное, безвыходная ситуация. Но мне жаль ребёнка, ведь это может сказаться на его здоровье. Давайте ещё раз вместе подумаем, как быть в этой ситуации»

В педагогической практике существует мнение, что наиболее эффективными являются такие способы выхода из конфликта, как сотрудничество и компромисс. Однако любая из данных стратегий может оказаться в разных ситуациях эффективной, поскольку имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

Безусловно, взаимодействуя с родителями, необходимо учиться предвидеть конфликтные ситуации. Но если конфликт всё-таки произошёл, то реагировать на поступки родителей нужно так, чтобы не усугублять ситуацию, а попытаться прийти к конструктивному решению.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЗАРЯДКА.**

Для поддержания стабильного психологического состояния, а также для профилактики различных профессиональных психофизических расстройств важно уметь забывать, как бы «стирать» из памяти конфликтные ситуации.

**Упражнение на стирание антистрессовой ситуации.**

Сядьте и расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый лист бумаги. Карандаши, ластик. Медленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка. 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. Закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова «возьмите ластик» и «стирайте» до полного его исчезновения. Через некоторое время методику можно повторить.

А закончить наш разговор о конфликтах в педагогической практике мне хочется притчей.

**ПРИТЧА**

Жил-был юноша с плохим характером. Отец дал ему полный мешок гвоздей и сказал: «Забивай один гвоздь в ворота сада каждый раз, когда потеряешь терпение и поругаешься с кем- либо». В первый день он забил 37 гвоздей в ворота сада. В последующие недели научился контролировать количество забитых гвоздей, уменьшая его изо дня в день. Понял, что легче контролировать себя, чем забивать гвозди. Наконец наступил тот день, когда юноша не забил ни одного гвоздя в ворота сада. Тогда он пришёл к отцу и рассказал ему эту новость. Тогда отец сказал ему: «Вынимай один гвоздь из ворот каждый раз тогда, когда не потеряешь терпения». Наконец настал тот день, когда юноша смог сказать отцу, что вынул все гвозди из ворот сада. Отец подвёл сына к садовым воротам: «Сын, ты прекрасно себя вёл, но посмотри, сколько дырок осталось на воротах! Никогда они уже не будут такими как раньше. Когда ты с кем-то ругаешься и говоришь ему неприятные вещи, ты оставляешь ему раны – как те, что на воротах. Можешь вонзить в человека нож и потом вытащить его, но всегда останется рана. И будет не важно, сколько раз ты попросишь прощения. Рана останется. Рана, принесённая словами, причиняет ту же боль, что и физическая. Общение с людьми – это редкое богатство! Они заставляют тебя улыбаться и подбадривают. Они готовы тебя выслушать. Они поддерживают и открывают тебе своё сердце. Будь терпимее к людям!»

**СПОСОБЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Стиль** | **Сущность стратегии** | **Условия эффективного применения** | **Недостатки** |
| соревнование | Стремление добиться своего в ущерб другому. | Исход очень важен. Обладание определённой властью. Необходимость срочного решения | При поражении – неудовлетворённость; при победе-чувство вины; непопулярность; испорченные отношения. |
| Уклонение | Уход от ответственности за решение | Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время. | Переход конфликта в скрытую форму. |
| Приспособление | Сглаживание разногласий за счёт собственных интересов | Предмет разногласия более важен для другого. Желание сохранить мир. Правда, на другой стороне. Отсутствие власти. | Вы уступили, решение откладывается. |
| Компромисс | Поиск решений за счёт взаимных уступок | Одинаковая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени. Другие стили неэффективны. | Получение половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены. |
| Сотрудничество | Поиск решения удовлетворяющего всех участников | Есть время. Решение важно обеим сторонам. Чёткое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения. | Временные и энергетические затраты. Не гарантированность успеха |

ЛИТЕРАТУРА

Интернет-ресурсы