Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение города Магадана

«Детский сад комбинированного вида №15»

Консультация для педагогов

Разрешение конфликтных ситуаций педагогов в общении с родителями

Подготовила:

воспитатель Томашевская А.М.

Магадан 2022 г.

Конфликтные ситуации в общении с родителями были, есть и будут всегда. Безусловно, чаще всего инициаторами конфликтов выступают родители. Они сильно переживают за своих детей, передавая их в чужие руки. Поэтому, когда родителям что-то не нравится в работе воспитателя, появляются претензии. Критика может быть объективной в случае, если воспитатель действительно недобросовестно выполняет свою работу. И субъективной, если родитель требует особенного отношения к своему ребенку, игнорируя общие правила детского сада.

Родители требуют особого отношения к их ребенку, игнорируя общие правила детского сада.

*«Почему вы уделяете мало времени моему ребенку? Почему вы так мало или так много гуляете с детьми? Вы заплетаете моему ребенку одну косичку, а надо две»* и так далее...

Обычно подобные претензии возникают из-за того, что родители не знают четких правил детского сада, прав воспитателей и своих прав в воспитательном процессе. Поэтому они хотят, чтобы воспитатель относился к их детям так же, как относятся родители. Конечно, воспитателю не нужно разрываться и пытаться угодить каждому. Нужно просто донести и обосновать родителям единые правила, которые используются в детском саду. Для этого проводят родительские собрания и личные встречи с родителями. Основная задача которых — убрать искажения между ожиданиями родителей и реальной работой воспитателей.

Воспитатель рассказывает, какую роль играет детский сад в воспитании ребенка, какие методы он использует, и какая роль отводится родителям. И если родителю не подходят правила детского сада, они просто ведут своего ребенка в другое место.

Не смотря на общие правила, воспитателю следует учитывать личные особенности детей, принципы его воспитания в семье и семейные ценности. Общайтесь об этом с родителями. Задавайте открытые вопросы, прислушивайтесь к просьбам и жалобам родителей. В основе этого взаимодействия должно лежать уважение к родителям и их семейным принципам. Необходимо помнить, что любой индивидуальный подход должен быть не в ущерб остальным детям в группе. А любые вопросы касаемо семьи не должны пересекать грань педагогического процесса и вмешиваться в дела семьи.

**Ребенок получил травму или царапину**

Некоторые родители очень болезненно реагируют на любые повреждения ребенка, которые он получил в садике. Моментально появляется желание наказать обидчика и обвинить воспитателя в том, что он недоглядел за ребенком. Однако ребенка отдают в садик, чтобы он учился социализации в группе. Учился общаться, выстраивать отношения с другими детьми и решать с ними спорные вопросы. Воспитателю не следует принимать слова родителей на личный счет, потому что невозможно уследить за микро-конфликтами или неосторожными движениями каждого ребенка. Нужно спокойно объяснить родителям, в какой ситуации ребенок получил повреждение и дать рекомендации, какую беседу провести родителю с ребенком.

**Несколько правил для разрешения подобных конфликтных ситуаций:**

**Правило 1.** Помните про цель. Не забывайте, что главная цель вашей беседы с родителями ребенка – это поиск подходящего выхода из конфликта.

**Правило 2.** Ведите диалог. Конфликтом можно управлять только в диалоге. Создайте атмосферу сотрудничества. Не начинайте с претензий и недовольства. Будьте вежливы и спокойны.

**Правило 3.** Создайте положительные эмоции. Во время беседы старайтесь создавать ситуации, в которых собеседник испытает положительные эмоции. Внимательно слушайте, проявляйте интерес к его мнению, поддерживайте переживания. Это мотивирует партнёра решить, а не усугубить конфликт.

**Правило 4.** Передайте слово собеседнику. В начале беседы попросите родителей высказаться. Скажите, что сначала хотите выслушать их и узнать, что рассказал им ребёнок. Если родитель не озвучил своё мнение и будет слушать только вас, есть риск, что они не воспримут сказанное. Ведь желание высказаться будет отвлекать их от содержания ваших слов. Пока родитель говорит, слушайте, не перебивайте, даже если он неверно трактует информацию, незаслуженно критикует вас или ДОО.

**Правило 5.** Пресеките грубость. Учитывайте, что родитель может грубить специально, чтобы вывести вас из равновесия. Отвечайте вежливо, ровно, с достоинством. Попросите сменить тон: *«Прошу вас так не выражаться», «Давайте поговорим без крика».*

Контролируйте ваши слова. Лучше сказать, общую фразу *– «Да, я слышу вас», «Я вижу, вы огорчены»*, чем сорваться.

**Правило 6**. Изложите свои мысли. Когда выслушаете родителя, кратко расскажите, как видите ситуацию сами. Постарайтесь говорить ровным тоном, без обвинений и обиды. Оперируйте фактами, а не эмоциями. Если обсуждаете конкретную информацию, начните с того, что вы беспокоитесь и ищете выход.

**Правило 7.** Идите на уступки. Ответьте на вопросы родителей настаёт вашего мнения о ситуации. Не препятствуйте, если родитель хочет привлечь к решению конфликта других сотрудников ДОО – администрацию, педагога – психолога. Если вы действительно были не правы с ребёнком нужно извиниться. В любом случае покажите, что вы на стороне ребёнка и семьи, а конфликт связан не с личными отношениями, а с конкретной ситуацией.

**Правило 8.** Ищите выход из ситуации, а не виновных. Помните, что конфликт влияет на множество факторов: его причина, личные качества участников, представления о возможной выгоде и т.д. обменяйтесь с собеседником информацией о своих взглядах на конфликт. Сравните позиции: кого вы и родитель считаете инициатором конфликта, какие действия оппонента усугубляют разногласия, как можно решить проблему.

Опирайтесь на то, в чем есть согласие. Как правило, все источники конфликта устранить невозможно. Тем более, что часть из них собеседники даже не осознают. Например, родитель не осознает, что ожидал от воспитателя большей любви к ребенку. А воспитатель не осознает, что в первую очередь его возмущает факт несогласия с ним.

**Воспитатель не умеет давать обратную связь родителям**

*«Ваш ребенок совершенно невоспитанный. Вы неправильно воспитываете ребенка, делайте вот так…Сколько можно опаздывать?! На вашем месте я бы...»* и т.д.

В паре “воспитатель-родитель” работник детского сада должен выступать лидером в силу своего опыта. Лидерство не подразумевает наставничество и поучения. Оно подразумевает спокойную реакцию на претензии, и умение преподнести проблемы без негатива. Не стоит игнорировать эти проблемы, но и не выражайте их с негативом. Некоторые родители агрессивно воспринимают обратную связь о своих действиях или о поведении детей. Особенно, если воспитатель откровенно жалуется на ребенка и ставит ему оценку типа *«Он совершенно невоспитанный»*. Чтобы уменьшить негативный эффект, можно использовать технику “Я-высказывания”:

***Техника “Я-высказывания”***

Эта техника помогает донести проблему без обвинений и негатива. Первым делом установите контакт с родителем, отметив положительные моменты в поведении ребенка. Только после этого приступайте к обсуждению проблемы.

**Алгоритм**

Опишите произошедшие событие без личной оценки происходящего.

Воспитатель использует эмоциональные фразы с использованием обобщений: *«Саша нагло отказался убирать игрушки за собой нахамил мне. Он очень невоспитанный».* Говорите: *«Я попросила Сашу убрать игрушки, а он отказался и говорит: «Сами убирайте».*

Точно выразите свои чувства, которые возникли в этой ситуации. Не обвиняйте ребёнка или родителей, скажите: *«Мне это было не приятно».* Опишите причину возникновения этого чувства: *«Я уважительно отношусь к вашему ребёнку и имею право на уважительное отношение к себе со стороны детей».*

Стимулируйте просьбу к родителям. *«Я прошу вас обсудить с ребёнком правила поведения общения со взрослыми»*

Имеет значение не только что вы произносите, но и как вы это делаете. Говорите без эмоций, раскрепощённо и уверенно. Следите, чтобы в тоне не было высокомерия, задавайте открытые вопросы и внимательно слушайте ответы на них. Будьте готовы, что даже такая формулировка может быть неприятна родителям. Но она увеличит шансы на формирование конструктивного диалога и совместное решение проблемы. Родитель увидит вашу заинтересованность в решении проблемы, положительное отношение к ребенку и желание совместного взаимодействия.

Чем больше открытого общения происходит между воспитателем и родителями, тем меньше конфликтов будет в процессе работы. Не торопитесь высказывать свое мнение и давать советы. Внимательно выслушайте родителя, постарайтесь понять его проблему и покажите, что вы тоже хотите ее решить. Все проблемы решайте в личной беседе с родителем, не привлекайте к разговору детей.

Если воспитателю удалось наладить доверительное открытое общение с родителями, конфликты прекращаются. И когда возникнет непростая ситуация, воспитатели не борются с родителями. Они объединят усилия и решат возникшую проблему. Это возможно только в диалоге, который наполнен взаимным уважением. Необходимо помнить, что умение выстраивать правильное взаимодействие с родителями и законными представителями своих воспитанников, — это одна из важных профессиональных компетенций педагога.