

Консультация для педагогов

«Конфликты с родителями воспитанников: рекомендации по их разрешению и профилактике»

Подготовила: педагог-психолог
Кубрак О.В.

Конфликты занимают особое место в жизни человека и общества. «Конфликт», в переводе с латыни, означает «столкновение».

Иногда в работе с родителями возникают ситуации конфронтации, поэтому необходимо знать, как взаимодействовать в конфликтной ситуации грамотно и правильно.

Конфликт – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.).

Типичные причины возникновения конфликтов:

1. Низкая информированность родителей.
2. Ошибка, допущенная педагогом.
3. Специально разыгранное демонстративное поведение, в целях привлечения внимания и выяснения причин возникновения проблемной ситуации.

Для предотвращения конфликтной ситуации необходимо понимать, что любой конфликт имеет 4 фазы:

-Зарождение (причина). На этом этапе оппоненты ищут повод для инцидента. Могут придаться к вашему тону голоса, профессионализму, организации образовательного процесса, сделать эмоциональное замечание.

Цель этого этапа: вызвать эмоциональный отклик, спровоцировать вас на неадекватные реакции. Создать конфликтную ситуацию.

- Столкновение (сам конфликт). Бывает прямым и скрытым. Оппонент выдвигает требования, претензии, обвинения, для того, чтобы выйти на позиции «Я-хороший. Ты-плохой». Этот этап характеризуется ярко выраженным противостоянием, манипулированием вашими ценностями, поведением в целях получения выгоды, подавления и уничтожения вас как личность. В результате происходит обострение конфликта – Эскалация.

- Открытое противоборство. В этой фазе конфликтующие стороны привлекают к противостоянию участников и зрителей. Для того, чтобы нанести противнику моральный ущерб и победить. Отсюда исходит два пути:

1.-Деструктивный- конфликт заходит в тупик, не решается. Заканчивается плачевно.

2.-Конструктивный- поиск выхода и решение конфликта. Это отражается на последнем этапе.

- Завершение. Разрешение исходного конфликта через поиск компромисса или ухода в хроническое состояние.

Ваша цель, как педагогов, научиться разрешать конфликтные ситуации на первом этапе во время созревания конфликта, сохранив выдержку и самообладание.

Общие правила поведения при конфликтной ситуации:

1. Держитесь содержательной части разговора, конкретных фактов.
2. Не переводите разговор в спор или межличностную конфронтацию (конфликт отношений).
3. Не используйте конфликтогены и не отвечайте на полученные.
4. Дайте родителю, коллеге, оппоненту высказаться. Не перебивайте его, поймите смысл. Уточните, правильно ли Вы его поняли, повторив его слова.
5. Если Вы в чем-то не правы, извинитесь искренне.
6. Не нападайте, не обвиняйте! Это может спровоцировать, усилить противодействие и агрессивность.
7. Контролируйте свои эмоции. Помните, что «Хозяин положения» тот, кто сохраняет спокойствие.
8. Фиксируйте все, что Вы делаете в присутствии участников конфликта. Ведите себя корректно.
9. Перехватите инициативу, задавайте вопросы сами.
10. Давайте ответы по существу.
11. Выиграйте время, привлечите треть сторону, которая авторитетна для оппонента.
12. Предложите помощь в решении возникшей проблемы, обещайте разобраться в ситуации.
13. Относитесь к себе позитивно, чтобы никто не смог «обрушить» Вашу самооценку.

Памятка

«Как общаться с родителями, чтобы избежать конфликтов»

- Не принимайте претензии родителей сразу на свой счет.

Объективно оцените суть претензии, будьте готовы к критике. Если вы были не правы, извинитесь. Не бойтесь признавать свои ошибки.

- Не давайте волю эмоциям. *Выясните, по какому вопросу родитель волнуется. Сосредоточьтесь на проблеме, а не на эмоциях.*

- Не перебивайте родителей, дайте им высказаться. *Даже если вы с чем-то не согласны, помните, что дослушать говорящего – простое правило вежливости. Возможно, родителям просто нужно выговориться. Обращайтесь к ним по имени отчеству и на Вы.*

- Не копируйте интонацию родителей, когда они раздражены. *Говорите спокойно и корректно. Обдумывайте каждое слово. Будьте дружелюбны*

- Следите за языком вашего тела. *Сохраняйте непринужденную открытую позу поддерживайте зрительный контакт с родителем. Не складывайте руки на груди и не отворачивайтесь.*

- Проявляйте неподдельный интерес к ребенку. *Узнайте у родителей о его особенностях, любимых занятиях. Обговорите с родителями, что ребенок может брать из дома в группу.*

- Сделайте родителю косвенный комплимент. *Похвалите ребенка. Это снимет напряжение при общении. И только потом тактично говорите о проблеме.*

- Будьте терпеливы. *При необходимости обращайтесь к родителю несколько раз, если это касается здоровья или внешнего вида ребенка.*

- Поддерживайте родителей в их инициативах. *Если они противоречат правилам, принятым в детском саду, постарайтесь вместе найти варианты решения.*