

## Памятка для педагогов:

«Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями»

### Ситуация - родитель - воспитатель

Истина, как известно, рождается в споре. А рождение истины в споре педагога с родителем особенно важно, ведь его объектом становится беззащитный малыш. 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.

Всегда есть нечто, что объединяет людей. Ощущение связи помогает установить доверительные отношения в коллективе.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». 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.

Вместе с тем, 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.

Причины конфликта различны: несоответствие целей, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

Специалисты, как правило, выделяют четыре стадии прохождения конфликта:

- возникновение конфликта (появление противоречия);
- осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон;
- конфликтное поведение;
- исход конфликта.

Конфликт «педагог – родитель» обычно предполагает протекание по типу «начальник – подчиненный», что и обуславливает поведение воспитателя как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь родители, обладая определенными знаниями и опытом в области психологии, стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Кроме того, подобное поведение может вызвать агрессивное поведение даже у миролюбивого родителя. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации желательно осознать и осуществить на практике линию партнерского взаимодействия «на равных».

1. При взаимодействии с родителями не допускать, чтобы преобладали отрицательные эмоции.



2. Признать, как минимум, половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации, а не перекладывать всю вину на родителей.

3. Помнить, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (если папа – «большой начальник», он и с педагогом может начать разговор как с подчиненным).

4. После конфликта дать возможность успокоиться себе и родителям.

5. Не избегать общения после конфликта. Через некоторое время обсудить случившееся, разобрать причины эмоциональных реакций как родителей, так и педагога.



6. Выработать общую точку зрения на причины случившегося и наметить общую стратегию, чтобы подобное не повторялось. Необходимо также понимать, что в непростых жизненных ситуациях мы все можем стать «трудными» для окружающих нас людей.

Для того чтобы минимизировать проблемы во взаимодействии педагогов и родителей, необходимо учитывать следующее:

1. Как родители, так и педагоги могут испытывать трудности во взаимодействии, например, из-за возрастных и половых различий.

2. Значимые различия в уровне образования могут стать барьерами во взаимодействии.

3. Как педагоги, так и родители могут испытывать трудности во взаимодействии из-за плохого физического и (или) эмоционального состояния.

4. Родитель и педагог могут напоминать друг другу по внешним и (или) внутренним качествам человека, взаимодействие с которым ранее носило негативный характер.

5. Психологические типы педагога и родителей могут быть трудносовместимыми, что может осложняться недостаточной гибкостью и недостаточной компетентностью в общении.



### Краткие рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей

Эта типология (8 психологических типов «трудных» родителей) достаточно условна, однако, разглядев в себе или в партнере по взаимодействию определенный психологический



тип, можно выработать стратегию эффективного взаимодействия.

1. «Паровой каток». Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым.

**Рекомендации:** Лично к вам агрессия не имеет отношения – он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения. Оставляйте последнюю реплику за собой.

2. «Скрытый агрессор». Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка.

**Рекомендации.** Никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» В открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например, при помощи шутки.

3. «Разгневанный ребенок». Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой.

**Рекомендации.** Дайте разрядиться, проявите сочувствие.

4. «Жалобщик». Всегда всем недоволен, не верит ни себе, ни другим и во всем разочарован.

**Рекомендации.** Покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

5. «Всезнайка» Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью.

**Рекомендации.** Не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: «может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить такого родителя в союзника.

6. «Молчун» Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делится своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь.

**Рекомендации.** Не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов. Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

7. «Сверхпокладистый». Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту.

**Рекомендации.** Необходима четкая договоренность: что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

8. «Скрытый». Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению.

**Рекомендации.** Такого родителя при разговоре необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.

## Кодекс поведения в конфликте

Настройся на позитивное отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Рациональнее даже в конфликте, увидеть в оппоненте друга и лучшую часть его личности.

Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. Эмоциональный подход ведет к смещению дела, проблемы отношения к оппоненту. Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема стоит и не решается. Если проблема не решается, то отношения либо сильно ухудшаются, либо разрываются. Важно решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения.

Дайте оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Не спеши реагировать, держи паузу; посмотри на себя со стороны; найди на чем отвлечься; искренне пожалей про себя оппонента; сознательно распредели свое сознание на другие объекты.

Потребуйте от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажите, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции

Сбивайте возможную агрессию неожиданными приемами. Доверительно попросите совета; задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напомни о том, что связывало в прошлом и было приятным; скажи комплимент.

Предложи оппоненту высказать свои варианты решения проблемы

Давай оценку только действиям и поступкам оппонента, а не личности, не перескакивай с проблемы на личность

Отражай как эхо при помощи вопросов смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать?».

Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват, но сделай это быстро, решительно и не в конце разговора. Оформи приятную договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.

Если конфликт переходит в скандал, то замолчи первым

Всячески избегай характеристик эмоционального состояния оппонента. «И чего ты кипятышься?», «Ну вот, полез в бутылку!».

